



**UNIVERSIDADE DO MINHO**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAIS**

**LICENCIATURA EM GESTÃO HOTELEIRA E TURISMO**

# **RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL**

## **Departamento de Alojamentos**

**CRISTINA ISABEL FORTES DA LUZ**

**Mindelo, 27 de Novembro de 2014**

**CRISTINA ISABEL FORTES DA LUZ**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL**  
**Departamento de Alojamentos**

Relatório de Estágio Profissional para  
cumprimento dos requisitos necessários a  
obtenção do grau de Licenciatura em  
Gestão Hoteleira e Turismo da  
Universidade do Mindelo.

**Orientadora: Dra. Susana Mendes**

**Mindelo, 27 de Novembro 2014**

## **AGRADECIMENTOS**

O trabalho que se segue representa o culminar de um objectivo académico a que me propus realizar. Desta forma, a conclusão do mesmo não seria possível sem a preciosa ajuda de algumas pessoas, às quais gostaria de exprimir a minha gratidão.

Primeiramente agradeço a Deus pela oportunidade de estar concluindo mais um ciclo na minha vida.

Aos meus pais e irmãos por nunca desistirem de lutar ao meu lado na conquista do meu sonho. De coração lhes agradeço pelo papel importante que desempenham na minha vida, pelo apoio e compreensão constante em todos os momentos de desânimo e desalento pelos quais passei.

A todos os professores, em especial ao ex-coordenador do curso e professor, Dr. João Rêgo, que me acompanharam ao longo destes anos de licenciatura, pelos conhecimentos transmitidos, essenciais para o pleno desempenho do estágio.

A todos os meus amigos pela presença e partilha dos bons e maus momentos, assim como, pelo encorajamento à concretização do meu sonho.

A todos os que por mim passaram no *Don Paco Hotel* e na Universidade pelos momentos proporcionados, momentos esses, importantes para o meu crescimento profissional e pessoal.

Não me poderei esquecer da Dra. Susana Mendes, a minha orientadora, que se mostrou bastante dedicada ao meu projecto de estágio, estando sempre atenta, cooperante e disponível em todas as minhas dúvidas e dificuldades.

Agradeço também o meu namorado pela força constante durante todos esses anos.

Por último, um obrigado a todos aqueles que não mencionei, mas que estiveram, em algum momento, presentes ao longo deste percurso.

Assim, dedico este relatório a todas as pessoas que, de uma forma ou de outra, contribuíram para que ele se tornasse realidade.

**MUITO OBRIGADA!**

ÍNDICE

<b>AGRADECIMENTOS .....</b>	<b>3</b>
<b>RESUMO .....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>PARTE I – APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE ACOLHEDORA .....</b>	<b>10</b>
2.1.    BREVE HISTORIAL.....	10
2.2.    ESTRUTURA ORGANIZATIVA DO DON PACO HOTEL .....	11
<b>PARTE II – ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS .....</b>	<b>13</b>
2.1.    METODOLOGIA .....	13
2.2.    HISTÓRIA DA HOTELARIA.....	14
2.3.    CARACTERIZAÇÃO CIENTÍFICA DO ALOJAMENTO .....	16
2.3.1.    O DEPARTAMENTO DE ALOJAMENTO.....	16
2.3.3.    GOVERNANÇA .....	46
2.3.4.    ANDARES: SERVIÇO DE QUARTOS .....	50
2.3.5.    LAVANDARIA .....	53
2.3.6.    LIMPEZA GERAL .....	57
2.3.7.    PLANEAMENTO E GESTÃO DE EVENTOS .....	58
2.3.8.    RECURSOS HUMANOS .....	61
2.3.9.    GESTÃO COMERCIAL.....	65
2.4.    TAREFAS PRÁTICAS REALIZADA .....	74
2.4.1 <i>Recepção.....</i>	<i>74</i>
2.4.2 <i>Andares: Lavandaria.....</i>	<i>74</i>
2.4.3 <i>Andares: Serviço de Quartos e Limpeza Geral.....</i>	<i>74</i>
2.4.4 <i>Recursos Humanos e Direcção Comercial.....</i>	<i>74</i>
<b>PARTE III – APRECIACÃO CRÍTICA .....</b>	<b>75</b>

<b>3.1</b>	<b>ÁREAS DE IDENTIFICAÇÃO COM O CURSO.....</b>	<b>75</b>
<b>3.2</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA DO ALOJAMENTO .....</b>	<b>75</b>
<b>3.3</b>	<b>DIFICULDADES ENCONTRADAS .....</b>	<b>76</b>
<b>3.4</b>	<b>RECOMENDAÇÕES/SUGESTÕES .....</b>	<b>76</b>
	<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>78</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>79</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>81</b>
	<b>GLOSSÁRIO TÉCNICO .....</b>	<b>83</b>
	<b>LISTA DE SIGLAS.....</b>	<b>84</b>
	<b>LISTA DE ILUSTRAÇÕES E TABELAS .....</b>	<b>85</b>

## **RESUMO**

O estágio decorreu no Don Paco Hotel, na área de Alojamentos e teve a duração de 3 meses, tendo decorrido no período entre 27 de Agosto de 2012 a 07 de Dezembro do mesmo ano.

O presente relatório de estágio profissional que se segue objectiva compreender e analisar a importância do departamento de alojamentos de um hotel bem como o funcionamento do mesmo de acordo com as secções que o compõe.

O departamento de alojamentos que engloba os sectores de recepção e governança do hotel assume uma importância fundamental nos meios de alojamento, por ser o responsável pelo desenvolvimento das actividades básicas da empresa hoteleira.

Desenvolve os temas: descrição da área de estágio, apresentação da entidade acolhedora, descrição das actividades desenvolvidas, conhecimentos e competências adquiridas nos sectores que fazem parte do departamento de alojamentos, eventos, recursos humanos, bem como nas actividades desenvolvidas durante o estágio.

A metodologia de elaboração foi suportada pela observação directa sucedente das actividades desenvolvidas no decorrer do estágio, pesquisas de dados e informações apresentadas na internet tendo como base vários sites relacionados com o assunto em questão, pesquisas bibliográficas tendo como referência autores cujas obras estão directamente ligadas à temática em questão fomentando a sustentação científica do trabalho.

**Palavras-chave:** Hotel, Alojamento, Recepção, Governança, Hóspedes.

## **ABSTRACT**

The internship took place in Don Paco Hotel, in the Accommodation department and lasted for three months, in the period between 27<sup>th</sup> August 2012 to 07<sup>th</sup> December of the same year.

This following traineeship report, aims to understand and analyze the importance of the department of hotel accommodation, as well as its functioning, in accordance with the sections that compose it.

The department of accommodation that covers the reception and governance sector of the hotel assumes a fundamental importance in accommodation, for being responsible for the development of the basic activities of the hotel's business.

It is responsible for the development of the following: description of the internship area, presenting the host entity, description of developed activities, acquired knowledge and skills in the sectors that are part of the accommodation, events, human resources department, as well as those developed in them during the internship period.

The methodology of preparation of this report was supported by direct observation of activities undertaken during the internship, research on data and information presented on the internet, based on several websites related to the subject matter, literature searches, having as reference authors whose works are directly linked to the subject, fostering a scientific support to our very work.

**Keywords:** Hotel, Accommodation, Reception, Governance, Guests

## INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta o trabalho desenvolvido no estágio curricular profissional previsto no plano de estudos da Licenciatura em Gestão Hoteleira e Turismo, da Universidade do Mindelo, no qual se realizou no Don Paco Hotel.

A escolha do Departamento de Alojamentos deve-se à minha própria vontade, pois é uma área que sempre me fascinou devido à grande diversidade de contactos sociais e ao conhecimento diário com pessoas e situações diferentes, e também, ao facto de ser considerado o principal Departamento do Hotel. É deste departamento que provém a maior parte das suas receitas e, portanto, o seu suporte em termos de sustentabilidade financeira.

Pese embora, o hotel em que decorreu o estágio curricular ser diferente do que normalmente é pretendido pelos alunos do curso de Gestão Hoteleira e Turismo, mas fiquei satisfeita por o ter conseguido, pois assim adquiri novos conhecimentos, e também por ser uma excelente unidade hoteleira.

Assim, face à pretensão de descrever as actividades desenvolvidas durante o período de estágio, apresenta-se em seguida as três partes em que se divide o trabalho. Na **Parte I** efectua-se a apresentação da entidade onde se realizou o estágio, especificamente o *Don Paco Hotel*. Para o efeito, após um breve enquadramento, apresenta-se a estrutura organizacional da unidade hoteleira.

A **Parte II** diz respeito às actividades desenvolvidas. Aqui indica-se a metodologia utilizada para a realização do estágio, uma caracterização científica do Departamento de Alojamentos e as tarefas realizadas durante o período de estágio, mais propriamente nas áreas Recepção e Governança (Andares, Limpeza Geral e Lavandaria), Comercial e Administrativa.

Na **Parte III**, faz-se referência a uma apreciação crítica sobre o estágio, bem como a identificação das áreas com o respectivo curso, uma análise crítica do Alojamento, as dificuldades encontradas ao longo do estágio e ainda recomendações e sugestões.

Por último, apresenta-se uma conclusão, onde será evidenciado a importância do estágio realizado no *Don Paco Hotel*, bem como se apresenta alguns anexos, considerados relevantes para a compreensão deste trabalho.



A metodologia utilizada baseou-se essencialmente na observação directa e participante de práticas no decorrer do estágio, em estudos bibliográficos abordando o tema em questão e pesquisas na internet.

Apesar de se ter verificado algumas dificuldades no decorrer do estágio, relacionadas com a entidade acolhedora, referentes à falta de profissionais na orientação das actividades, à dimensão do hotel e à não obtenção de algumas áreas de actuação do estágio, os objectivos propostos foram na sua maioria atingidos com sucesso.

### **Objectivos**

Os objectivos estabelecem o que se pretende investigar, constituindo a finalidade de um trabalho científico.

#### ❖ **Objectivos gerais**

Colocar em prática e concretizar os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso de licenciatura, bem como adquirir novos conhecimentos.

#### ❖ **Objectivos Específicos**

- Desenvolver competências práticas a nível da gestão e controle das rotinas operacionais inerentes ao funcionamento das secções que compõem o Departamento;
- Interagir com os clientes de forma a compreender as suas necessidades e anseios buscando desse modo superar as suas expectativas prestando-lhes o melhor serviço possível;
- Analisar procedimentos, técnicas e metodologias de trabalho tendo como base a prestação de um serviço mais célere e de qualidade independentemente do contexto;
- Identificar as actuais estratégias do hotel para manter seus clientes;
- Verificar o nível de satisfação dos clientes;
- Mensurar a satisfação dos clientes quanto aos produtos ofertados pela empresa e o atendimento recebido.

## PARTE I – APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE ACOLHEDORA

### 2.1. Breve Historial

Com uma localização privilegiada, num antigo edifício remodelado e em funcionamento desde 29 de Julho de 2011, o **Don Paco Hotelaria e Turismo** é uma empresa privada, tendo a sua natureza jurídica representada por uma sociedade limitada, com apenas 2 sócios, em que o sócio maioritário detém 85% das acções, e o segundo sócio detém 15% das acções da empresa, possuindo um capital social de 200.000 contos.

A 10 minutos do Aeroporto Cesária Évora, a 5 minutos a pé do Porto Grande e da praia da Laginha, este recente e moderno Hotel em Mindelo oferece uma nova experiência para os turistas de Lazer e de Negócio.

Pela sua situação privilegiada, nas proximidades do Hotel poderá ainda encontrar o típico porto de pescadores e outros serviços de utilidade diária tais como: bancos, farmácias, lojas, mercados de peixe e de produtos locais, restaurantes, discotecas, bares, artesanato, informação turística, correios, clínicas, etc.

O Don Paco Hotel, de três estrelas, disponibiliza 44 quartos bem equipados, distribuídos da seguinte forma:

- 12 *Suites* (ST),
- 24 *Duplos* (DBL)
- 8 *Singles* (SGL)

Estando todos equipados com WC privado, secador de cabelo, mini bar, ar condicionado, TV plasma com satélite, telefone, *wifi* (com custo adicional), cofre.

O hotel ainda dispõe dos seguintes serviços:

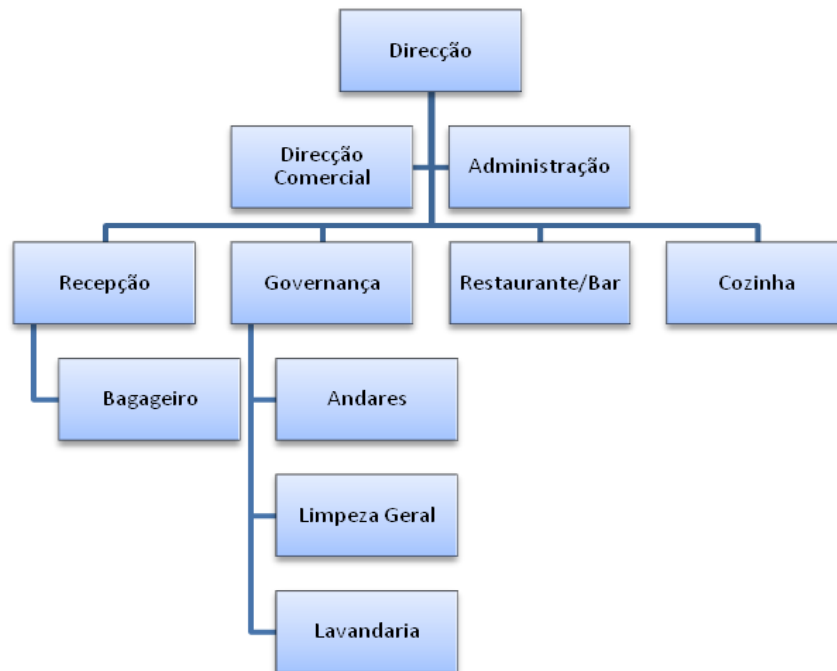
- Bar/Restaurante, sala de reuniões, excursões, aluguer de carros, pesca desportiva, mergulho entre outros, onde o nosso hóspede vai encontrar atenção personalizada e pessoas amigáveis para tornar a sua estadia mais agradável.
- *Room service*, câmbios de divisas, cofre na recepção, lavagem a seco e engomadoria, recepção 24h, jornais semanais, serviço de bagageiros, concierge, detectores de fumo, cafetaria, facilidades para pessoas com deficiência física, loja e espaços específicos para executivos.
- Elevador, serviço contra incêndios, ar condicionado em todas as áreas comuns, estacionamento gratuito, wifi em todo o hotel mediante o pagamento de uma taxa adicional.

Os seguintes serviços estão disponíveis quando solicitados: serviço de massagem, serviço despertar, cama extra, berço, *transfer*, serviços de táxi, médico, serviço de enfermagem e *babysitter*.

## **2.2. Estrutura Organizativa do Don Paco Hotel**

O **organograma** é uma espécie de diagrama usado para representar as relações hierárquicas dentro de uma empresa, ou simplesmente a distribuição dos sectores, unidades funcionais e cargos e a comunicação entre eles.

O Organograma da empresa Don Paco Hotel é apresentado da seguinte forma:



**Ilustração 1 - Organograma Funcional do Don Paco Hotel**

## **PARTE II – ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS**

O estágio profissional prevê a realização de actividades práticas, aproximando o aluno da experiência profissional em Organizações Hoteleiras.

### **2.1. Metodologia**

A metodologia é “um conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na busca do conhecimento” (ANDRADE, 2006, p.121)

A metodologia baseada na elaboração deste relatório de estágio profissional realizado no departamento de Alojamentos consiste basicamente na observação e execução das tarefas inerentes ao departamento de forma a permitir uma aquisição de aptidões, competências e valências práticas através de um estágio profissional.

Sendo que a observação consiste em examinar com atenção e minúcia as realizações práticas das tarefas, evidenciando as várias fases de cada operação acompanhado de explicações que permite de forma eficaz e eficiente maior aprendizagem. Outro método utilizado foi a execução das tarefas inerentes as áreas de estágio que consiste no desenvolvimento prático das tarefas, com intuito de aperfeiçoar as operações exigidas e permitindo ao estagiário maior autonomia na realização prática das tarefas.

Para chegar aos fins propostos, fez-se uso de alguns recursos fornecidos pelo Hotel, como: consulta e análise de arquivos documentais, pastas de procedimentos de serviços, análise de relatórios e documentos informativos vários do funcionamento do departamento, observação e realização de tarefas, utilização de softwares de apoio a gestão no hotel, pesquisa bibliográfica, bem como a utilização de motores de busca, sites que facilitaram na elaboração do mesmo.

A pesquisa bibliográfica para a obtenção do embasamento teórico foi adquirida em livros técnicos da área de actuação, artigos e outros tipos de leitura que contribuíram no enriquecimento deste trabalho.

Este trabalho é constituído pela fundamentação teórica que serviu como suporte para o trabalho, e a descritiva onde se efectuou uma descrição detalhada das actividades desenvolvidas no Don Paco Hotel mais concretamente no departamento de Alojamentos.

## **2.2 História Da Hotelaria**

A Hotelaria é composta por um conjunto muito vasto e diversificado de contactos com os clientes constituindo uma das mais antigas actividades humanas. Tem por objectivo a prestação de serviços que correspondam á satisfação das necessidades mais elementares do homem - abrigo e alimentação, além de outras.

Com o decorrer e evolução dos tempos, os homens começaram a viajar para realizar os seus negócios e como os transportes da época eram relativamente lentos obrigava-os a uma necessidade de alojamento e logo de se alimentarem com mais frequência.

Existem indícios que a hotelaria tenha a sua origem como actividade económica na Grécia Antiga. A razão para o seu início estará ligada com o fluxo de pessoas criado pelos Jogos Olímpicos. Os atletas viajavam para competir e os espectadores viajavam pela primeira vez por lazer.

A Hotelaria na sua forma mais rudimentar apareceu por volta do séc. IV A.C para dar alojamento e alimentação às pessoas que se deslocavam para outras localidades. As rotas comerciais na Ásia, Europa e África, na Antiguidade, originaram núcleos urbanos e o consequente surgimento de hospedarias para servir os viajantes que por ali passavam. Mais tarde com o aparecimento dos conventos foram os frades que desenvolveram esta actividade alojando gratuitamente os mendigos e vagabundos, no entanto, estes serviços eram pagos quando efectuados aos homens de negócios.

As estâncias hidrominerais da Antiguidade também foram fundamentais para o surgimento da hotelaria: a crença nas propriedades terapêuticas e curativas de suas águas levava pessoas a procurar tais locais. Essas temporadas de tratamento estimularam a criação de locais para acomodar os visitantes.

Posteriormente, com a instituição da Monarquia na maioria dos países da Europa, os próprios palácios desempenharam o papel de hospedagens, sempre no contexto de cortesia. A hospedagem, como actividade financeira, surge somente no final do século XVIII com a Revolução Industrial e o desenvolvimento do capitalismo.

Após a Segunda Guerra Mundial, nos países desenvolvidos, houve um grande crescimento económico e, por consequência, a ampliação da renda da população, o que acarretou um grande aumento no número de viajantes.

É nesta época que se verificou a maior transformação na hotelaria, influenciada primeiramente pelo aparecimento do avião a jacto que proporciona uma rápida e fácil deslocação.

No final do século XIX e na primeira metade do século XX com a generalização da utilização do comboio e com o aparecimento dos automóveis, as camadas de população com mais poder de compra começaram a procurar estabelecimentos hoteleiros para descanso, nascendo assim o Turismo.

Os hotéis foram crescendo em número e em capacidade, até se chegar á geração dos hotéis de mil e mais camas, que têm tudo a ver com aparecimento dos “Jumbos”, que de uma só vez transportam um grande número de pessoas.

Hotéis, Motéis, Aldeamentos, Restaurantes, Snacks, Boîtes, Cafés, Pastelarias, etc., constituem a base da indústria denominada hoteleira e da qual tanta gente depende.

## **2.3.Caracterização Científica do Alojamento**

### **2.3.1. O Departamento de Alojamento**

Pode-se dizer que o Alojamento é uma edificação que exerce o comércio da recepção e hospedagem dos turistas e visitante em geral. Constitui-se basicamente de um edifício ou prédio contendo unidades habitacionais para os hóspedes.

A hotelaria é uma indústria de bens e serviços; logo, como qualquer indústria, tem suas características próprias de organização, e a sua principal finalidade é disponibilizar: alojamento, alimentação, e dependendo da dimensão do estabelecimento vários outros serviços relacionados à actividade de bem receber.

Os meios e as formas de alojamento turístico são muito diversificados e variam de país para país, de época para época não sendo fácil encontrar um conceito único e válido universalmente visto que existem meios de alojamento em certos países que são inexistentes noutros e é frequente encontrar formas de alojamento que assumem características diferentes das dos outros.

Contudo o alojamento turístico é muito variado correspondendo aos diferentes tipos de clientela, às diversas localizações e a diversidade dos tipos de turismo.

As secções que compõem o Departamento de Alojamentos variam de acordo com o tamanho e com a categoria do Hotel, podendo muitas vezes não existir determinadas secções, facto que reflecte directamente a nível do quadro funcional da empresa.

O Departamento de Alojamento é uma área-chave das empresas do sector hoteleiro, sendo aquela que mais se identifica com a natureza específica do negócio, tanto a nível funcional e prestação de serviços bem como a nível das receitas, e que sem a qual não se poderia falar em hotel.

Apenas ter um Hotel não significa que o negócio vai dar lucro. É preciso administração competente, como em qualquer outro negócio, e que respeite as peculiaridades do mercado, ter colaboradores formados e capacitados, e estar atento as tendências do mercado, tendo em ponto alto das suas preocupações a satisfação dos seus clientes.



Os gerentes de Hotéis são responsáveis pela eficiente manutenção da operação de seus estabelecimentos, sem perder de vista sua lucratividade. Num Hotel pequeno, ou pousada com um pessoal limitado, o gerente pode supervisionar todos os aspectos das operações. Porém, em grandes Hotéis podem empregar centenas de profissionais, e o gerente geral normalmente é auxiliado por vários gerentes assistentes nos seus Departamentos.

Para Rodrigo Costa (2008, pág 115), a gestão de alojamento, sendo parte vital da gestão de uma unidade hoteleira, deve assentar nos seguintes princípios:

- O cliente, enquanto eixo em torno do qual deve funcionar o hotel, é o alvo do serviço realizado e o único juiz da qualidade deste mesmo serviço;
- Sendo a qualidade do serviço prestado um dado adquirido, o único caminho possível é o da excelência, entendido como um necessário esforço no sentido de exercer as expectativas dos clientes;
- O serviço de alojamento, sendo realizado por pessoas, para pessoas, implica um trabalho de equipa, onde todos desempenham um papel determinante para o êxito do mesmo.

O Departamento de Alojamentos é constituído por dois sectores importantes que são a Recepção e a Governança.

A recepção, que abrange os serviços de *front-office*, reservas e bagageiro, é de extrema importância ao funcionamento do Hotel, pois é a secção que organiza as principais actividades que se desenvolvem no mesmo e funciona como elo de ligação com as demais secções e serviços.

O sector de Governança designado às tarefas básicas de organização e limpeza das UHs, e das demais áreas comuns do Hotel. É a base da área de alojamentos. Somente a realização dessas tarefas de maneira eficiente garantirá a comercialização lucrativa das UHs do empreendimento.

Na busca da satisfação do cliente, essas secções que compõem o departamento de alojamentos, interagem entre si através de um funcionamento harmonioso, trabalhando como um sistema em que o seu bom funcionamento deve-se a relação e a comunicação entre as partes, buscando sempre soluções para potenciais problemas com os hóspedes visando o aumento da qualidade dos serviços.

Nos últimos anos, quer a OMT (Organização Mundial do Turismo) quer a EUROSTAT (Gabinete de Estatística da União Europeia) têm procurado encontrar definições de alojamento turístico que permitam uma maior uniformidade de conceitos. Assim pode definir-se de acordo com essas organizações, “**Alojamento Turístico**” como sendo toda a instalação que, de modo regular ou ocasional, fornece dormidas ou estadas aos turistas.

### **2.3.2. Recepção: *Front Office***

Falar de recepção é falar de um departamento de extrema importância no sector da hotelaria e, por esta razão, pode-se dizer que a recepção é o “coração” de um hotel porque ali passa tudo o que nele acontece. É a porta de entrada do hóspede, ou seja, é uma área ampla de entrada pública que permite aos hóspedes acesso a todos os serviços do estabelecimento, como por exemplo: quartos, restaurantes, bares, lojas e além disso pode funcionar como sala de espera e de leitura. O único sector a funcionar 24 horas por dia por isso considerada uma das principais secções do estabelecimento.

Segundo Castelli (2000), “ [...] a recepção é um “pilar comercial” de um hotel, por causa do seu contacto directo com o hóspede para a venda dos serviços oferecidos”.

No que concerne ao Don Paco Hotel a recepção é uma secção de extrema importância, pois o primeiro contacto do cliente com o hotel passa inevitavelmente pela recepção quer seja para solicitar informações ou esclarecimentos diversos, quer para efectuar reservas e solicitar serviços variados oferecidos pelo hotel.

Esta secção é responsável pelo contacto permanentemente durante a estadia do cliente/hóspede, bem como é a mesma que lhe prestará os últimos serviços e por isso, cabe ao pessoal da recepção zelar pela aparência, pela simpatia, atenção, boa disposição, preocupação constante com o hóspede, bem como cooperar com o mesmo no que for preciso, durante a sua estadia e até mesmo depois dela.

Segundo Castelli (2000), “ [...] a recepção é o local onde o hóspede é recebido a sua chegada, ou seja, é onde ele formará a “primeira impressão” do hotel, e onde ele, impreterivelmente, se direccionará para solicitar informações, fazer reclamações eventuais, elogiar e para pagar a sua conta na saída do hotel. É a secção responsável por realizar o check-in e o check-out, verificar e/ou efectuar reservas, direccionar os hóspedes ao quarto, empenhar-se por solucionar possíveis problemas durante a estadia dos hóspedes e efectuar cobrança pelas diárias.”

### Localização e composição

A recepção geralmente é localizada no piso térreo do hotel, juntamente com um lobby que ofereça uma atmosfera agradável quanto às dimensões, decoração, equipamentos e apresentação pessoal. Este ambiente deve ser bem iluminado, arejado e sinalizado.

A Recepção do Don Paco Hotel fica situado no primeiro andar do edifício do Hotel, é bem dimensionada com uma decoração simples porém sofisticada, com boa iluminação e um ambiente acolhedor pronto a dar as boas vindas a quem quer que chegue.

Segundo Castelli pág. 161 “ [...] O hall da recepção deve oferecer ao hospede uma atmosfera agradável quanto as dimensões, decoração, equipamentos e apresentação do pessoal que ali trabalha. Além disso, o ambiente da recepção deve possuir uma boa iluminação, aeração e boa visão dos letreiros informativos”.

A Recepção encontra-se devidamente equipada com equipamentos modernos e de qualidade que são fundamentais para o desenvolvimento e execução das tarefas e é constituída por um balcão - local físico onde o hóspede se comunica com o recepcionista, e por um *lobby* - área utilizada como sala de espera devidamente equipada com cadeiras e mesinha proporcionando conforto, que é destinada a todas as pessoas, e que dá acesso aos elevadores, restaurante/bar e UHs.

A estrutura e a composição da recepção dependem de vários factores, como o tamanho e o tipo de hotel, da qualidade e da quantidade de serviços oferecidos, entre outros.

## **Organização Geral da Recepção**

Por ser um lugar onde se cruzam todas as informações referentes aos diversos sectores do hotel, a recepção deve ter funcionários treinados e capacitados para exercer as suas funções de forma que essa parte tão importante do hotel possa ser capaz de cumprir a sua missão de atender aos hóspedes e também que seja capaz de enfrentar os imprevistos, que normalmente acontecem dentro de um meio de alojamento, para que o hotel funcione com normalidade.

Para Castelli (2008, pag.78), A recepção desenvolve um conjunto de procedimentos responsáveis pelo registo de hóspede, pelas vendas para hóspedes, pela emissão de aviso de *check-in* e Check-out de hóspedes, pela mudança de hóspede de unidade habitacional, pela emissão de lista diária de hóspedes e pela elaboração de sua saída. Estes colaboradores possuem uma elevada responsabilidade de um bom atendimento, com agilidade e cortesia. Devem saber evitar o nervosismo, saber escutar, evitar discussões e acima de tudo, buscar soluções.

## **Cargos e funções da recepção do Don Paco Hotel**

A estrutura da recepção de um meio de alojamento será construída de acordo com a tipologia e tamanho. Em hotéis de pequeno porte, como é o caso do Don Paco Hotel, várias funções são concentradas nas mãos de um reduzido número funcionários.

## **Quadro Funcional do Don Paco Hotel**

- 1 Chefe de Recepção
- 3 Recepcionistas
- 3 Bagageiros/Porteiros

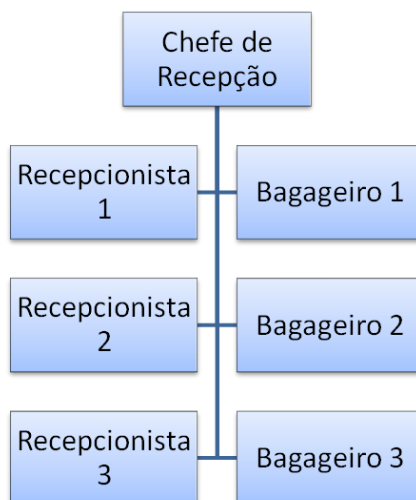


Ilustração 2 - Organograma Funcional da Recepção do Don Paco Hotel

Fonte: Ilustração Própria

### Descrição Funcional do Don Paco Hotel

As principais funções que se desenvolvem nessa secção onde se devem concentrar seus esforços para melhorar a cada dia o desenvolvimento das suas habilidades profissionais de acordo com o Don Paco Hotel são as seguintes:

- **Cuidados e Orientação ao Cliente Externo e Interno:** servir e satisfazer as necessidades e exigências dos clientes, para atingir a sua satisfação;
- **Experiência:** ter conhecimento extensivo e detalhado das técnicas e instrumentos utilizados em seu trabalho;
- **Idioma:** Conhecimento e habilidade para falar línguas diferentes.
- **Conhecimento de Produtos e Serviços:** saber sobre os produtos e serviços vendidos e prestados pela empresa;
- **Ordem:** capacidade de colocar e categorizar o trabalho correctamente;
- **Trabalho em equipa:** Trabalhar de forma aberta, amigável e cooperativamente com os outros, facilitando o trabalho em equipa;
- **Colaboração:** trabalhar de forma eficaz com pessoas que desempenham funções diferentes, para atingir os objectivos, identificar problemas e resolvê-los;

- **Comunicação:** informar de forma clara e concisa e procurar informações. Expressar a informação, tanto por via oral como por escrito;
- **Eficácia:** Capacidade de executar e fazer o trabalho de forma rápida e precisa possível.

#### ❖ **Chefe de Recepção**

Sempre com o intuito de um excelente atendimento ao hóspede, o Chefe de Recepção tem entre as suas principais funções a organização e a coordenação da equipe e suas tarefas, desde o *check-in* até ao momento do *check-out*.

Segundo MATA, Américo (apud TORRE, Francisco, 2001, pág 47), “ [...] um chefe de recepção tem entre as suas principais funções a organização e coordenação da equipa de trabalho e as suas tarefas, desde o check-in até ao momento do check-out”.

#### **Principais funções:**

- Atribuição de quartos à chegada, que tem de ser preparado com um dia de antecedência da chegada do cliente, e deve ser atribuída com base em horário de chegada e partida, marcando os pedidos ou o pedido do cliente;
- Em caso de não poder cumprir os requisitos do cliente, deixar um comentário de quando será possível, que depois será explicada ao cliente no momento do *check-in* e registada no livro de Passagem de Turno;
- Gestão do stock dos materiais: autorizar e fiscalizar a ordem semanal;
- Aumentar o número do pessoal no momento do Check-in, quando houver muitas entradas previstas;
- Deve dispor do acesso do sistema integral qualificado e ao mesmo tempo o procedimento corporativo que está em vigor.
- Criação de turnos, que devem ser publicados antes do início da semana, que são baseadas em necessidades operacionais.
- Liquidação dos vales da caixa em geral: monitoramento das totalizações diárias feitas no departamento e assinar.

- Supervisiona a previsão da ocupação diária e os relatórios para o Director de qualquer incidente.
- Reunir-se com a governanta para organizar e planear as ocupações em caso de alta ocupação.
- Em caso de reclamações anota o acontecimento junto com o Director, para levar sempre ao consentimento da administração, que decide se o documento vai ser assinado pelo chefe de recepção, o formulário de isenção de compensação.
- Controlo de reservas de quartos.
- Tomar decisões e controle em situações complicadas, na ausência da Direcção, comunicando logo que possível do sucedido.
- Devem preencher o mais alto nível de simpatia e bondade para com o cliente, exigidas pela empresa e fazem para da nossa marca e são percebidos pelos nossos clientes.
- Controlo de todas as áreas, levando a um controlo diário, pontualidade, presença e consistência com a identificação correspondente, incluindo o nome e o sobrenome do empregado. No caso de novos funcionários, durante o primeiro semestre devem realizar um indicador de “Estágio”.
- Completar o Orçamento da Equipa de Recepção, controlando desta forma o equilíbrio da equipa segundo a sua ocupação e o trabalho diário.
- Garantir a transparência e o trabalho de grupo no processo de partilhar dicas sobre o computador
- Verifica as estatísticas oficiais solicitada pelas partes interessadas.

### **❖ Recepcionistas**

Dentro deste departamento, a função do rececionista é a que mais fica exposta ao contacto com o hóspede.

No Don Paco Hotel, para dar resposta às constantes necessidades dos hóspedes, o horário dos funcionários desta secção é dividido em três turnos de oito horas cada, realizando assim um conjunto de funções de cariz geral e específico que visam satisfazer os clientes (hóspedes e passantes) bem como aos demais departamentos do hotel, cuja operacionalidade depende das informações veiculadas pela recepção:

- Turno da manhã: das 7h às 15h;
- Turno da tarde: 15h às 23h;
- Turno da noite: das 23h às 7h.

**Funções gerais:** são aquelas tarefas consideradas de cariz geral ou seja, aquelas que terão de ser realizadas diariamente pelo recepcionista de serviço independentemente do seu turno de trabalho, nomeadamente:

- Presença e atenção na transmissão de simpatia e gentileza no balcão;
- Realização de *check-in* (atenção em preencher o *cardex* do titular e dos acompanhantes);
- Efectuar reservas e fornecer informações de clientes, quando aplicável;
- Gestão de correspondências externas, de acordo com as especificações estabelecidas;
- Na ausência do Relações Públicas recebe e lida com os clientes,
- Relações constantes com os guias;
- Acompanhamento dos objectos perdidos de com o **Processo e Gestão de objectos perdidos**;
- Aviso aos clientes que solicitaram o serviço de despertar, anotadas na **Folha de Serviço de Despertar**;
- Anota o serviço de bagagens do cliente para este serviço;
- Anote em **Serviço de Mensagens**, os pedidos solicitados pelo cliente, bem como os documentos recebidos para os hóspedes;



- Anota em Serviços Extras de F&B, os pedidos dos clientes como serviço de quarto, mini bar, á La carte, piqueniques, almoços, jantares, entregando ao departamento apropriado (Serviço de quartos, Cozinha, Restaurante);
- *Realização do Check-out;*
- Telefonista;
- Criar modificar ou anular reservas no sistema;
- Informar aos clientes sobre preços e disponibilidade, conforme orientação do departamento de reservas. Nunca envie um pedido de reserva no dia seguinte;
- O pedido do cliente através da recepção é da responsabilidade do departamento de pisos que será notificado à governanta nas **Tarefas recepção-andares-recepção;**
- Despedir do cliente com uma frase de cortesia.

**Funções Específicas:** são aquelas que pelas suas características só podem ser desempenhadas no decurso de um determinado turno.

#### **Turno das 7 às 15 horas**

- Conferência do caixa do turno, chamadas no passante;
- Leitura de informações deixadas pelos colegas de serviço;
- Realizar os despertadores pendentes;
- Consultar e imprimir a lista de hóspedes previstos para chegadas e partidas;
- Arquivar as listas na respectiva pasta;
- Verificação das chegadas do dia tendo em atenção as informações do Hotel, comandos de TV, ar condicionado, chaves ou cartões;
- Verificação dos quartos que são chegadas do dia;
- Análise pormenorizado dos ficheiros que compõe a chegada e saída do dia seguinte;
- Registo dos pedidos de pequeno-almoço nos quartos e na respectiva ficha entrega-lo no snack-bar antes do término do turno;

- Efectuar possíveis pedidos solicitados pelo Restaurante/Cozinha
- Preparar o caixa para o turno seguinte.

**Turno das 15 às 23 horas**

- Conferência do caixa do turno, chamadas no passante;
- Leitura de informações deixadas pelos colegas;
- Entrega dos pedidos do pequeno-almoço que foram registados nesse turno até as 20 horas;
- Verificação das entradas efectuadas para evitar possíveis duplicações;
- Realização dos *check-in* e *check-out* pendentes;
- Lançamento de consumos diversos acompanhado dos comprovantes;
- Efectuar possíveis pedidos solicitados pelo Restaurante/Cozinha
- Enviar, pontualmente às 21h, os relatórios diários para os accionistas;
- Preparar o caixa para o turno seguinte.

**Turno das 23 as 7 horas**

- Conferência do caixa do turno, chamadas no passante;
- Leitura de informações deixadas pelos colegas de serviço;
- Realizar o fecho do dia;
- Arquivar o *night auditor*;
- Preparar as entradas do dia seguinte;
- Confirmar o serviço de despertar de acordo com as solicitações recebidas dos clientes;
- Anotar na passagem de informações e nas notas internas as reservas que foram *no show* e comunicar o responsável da secção;
- Realizar os despertadores;
- Realizar *check-in* e *check-out*;
- Impressão dos relatórios diários para entregar a governanta.

O turno das 23 horas as 7 horas da manhã é realizado pelo recepcionista da noite chamado de Auditor nocturno ou pela expressão inglesa *Night Auditor*, em que para além da função de recepcionista, é o responsável pela conciliação das transacções financeiras realizadas pela recepção durante o período diurno. Para que essa operação seja viável no período nocturno são gerados relatórios diversos, como:

- RDS (Relatório diário de ocupação);
- Relatório de apartamentos interditados;
- Relatórios de estornos;
- Relatório de recebimentos e pagamentos.
- Tomar cuidado para que a área de atendimento ao cliente na recepção e no Hall esteja sempre limpo e arrumado;
- Não hesite em pedir ajuda de um parceiro para atender as necessidades dos clientes.

### ❖ Bagageiros

É o profissional que actua no atendimento do hóspede no momento em que ele chega ao hotel, ajudando-o a retirar as bagagens do carro, encaminhando o mesmo até a recepção, e na sequência direccionando o hóspede até a sua UH desempenhando as seguintes funções:

- Receber e distribuí a bagagem;
- Acompanhar os hóspedes até os quartos;
- Distribuir as mensagens e ordens da recepção;
- Distribuição de jornais, segundo a lista VIP e os escritórios;
- Orientar e informar o cliente, sempre que necessário;
- Manter o quarto de bagagem em perfeito estado e sempre fechado;
- Dar as boas vindas e ajudar os recém-chegados no hotel, guiar e controlar o tráfego de veículos e pessoas;

- Monitorar e controlar o interior e o exterior das salas, o tráfego de pessoas nas áreas públicas e privadas do hotel. Limitar o acesso ou o tráfego com base nas directrizes definidas pela administração, e deixando os relatórios diários do seu trabalho para o Director Adjunto ou Chefe de Recepção que irá arquivar caso algum incidente possa ter surgido;
- Os membros de segurança nunca devem ausentar ou interferir para corrigir alguma anomalia sem a consulta prévia da Direcção ou Chefe de Recepção;
- A recepção do Hotel deve ter em todo o momento uma comunicação directa com o Bagageiro/Porteiro;
- Controlar o acesso de pessoas sem ser hóspedes do hotel e anotando-os em uma lista para arquivo;
- Controlar de acesso de mercadorias deve exigir nota de entrega e de entrada no hotel;
- Completar e arquivar as **Fichas Policiais** (a recepção realiza esta tarefa quando não há bagageiro);
- Não admitir a subida de nenhum fornecedor sem que tenha uma nota prévia.

#### **Normas Internas do Departamento de Recepção do Don Paco Hotel**

- Cada membro do departamento tem direito e obrigação de conhecer as regras da empresa e do departamento. É importante familiarizar-se com eles o mais rápido possível e aplicá-los de forma eficiente;
- O tratamento aos clientes e aos colegas vai ser sempre amigável, respeitoso e formal num tom manso e tranquilo;
- Não se deve interromper o Cliente enquanto este estiver a conversar. Aguarde e fale depois de ele terminar;
- Onde termina o trabalho é sempre onde se começa o trabalho do outro companheiro, por isso trabalha-se sempre para que haja a sua continuidade;
- Dirigir sempre para o cliente antes de ele solicitar a vossa atenção, sempre com um sorriso;

- Tentar prevenir e antecipar qualquer reclamação ou reivindicação. Em caso de acontecer algum, nunca emitir juízos. Ouça com atenção e apresente posteriormente as informações ao seu superior;
- O telefone deve ser atendido prontamente de acordo com as regras de cortesia estabelecidas;

### **Áreas comuns do Hotel e serviços afectos bem como a relação directa que detêm com a Recepção**

O Hotel deve ser compreendido como um sistema onde as partes que o compõem deve funcionar em perfeita harmonia, evitando-se anomalias no decorrer dos processos operacionais.

Todas as secções do Hotel mantêm uma relação directa ou indirecta com a recepção com particular destaque para os serviços da secção da Governança (Lavandaria, Andares e Limpeza Geral) pelo facto de fazerem parte do Departamento de Alojamentos e por dependerem a nível informativo desta secção para executarem as suas tarefas.

A recepção, dada a natureza das tarefas que executa e inerentes responsabilidades, deverá assegurar um relacionamento com outras secções do hotel, no sentido de lhes fornecer determinado tipo de informação, no que se refere nomeadamente de hóspedes.

Assim é de primordial importância que a rapidez e eficiência sejam uma constante, no que respeita à divulgação dessas informações por parte dos serviços de recepção.

Para dar início a sua rotina diária de serviço a governanta ou responsável dos andares começa pela Recepção solicitando alguns relatórios indispensáveis á organização e distribuição das tarefas ligados á sua secção.

Também o Departamento de *F&B* depende da Recepção a nível informativo para poder levar a cabo as tarefas respeitantes a esse Departamento.

A comunicação interna é um factor bastante importante nas empresas pois dela dependem o desenvolvimento das actividades operacionais. No Don Paco Hotel existe uma grande preocupação a nível da passagem das informações, para que ela seja mais transparente possível, com o mínimo de distorções e que possa chegar a todos os seus destinatários.

Para tal destacam-se os folhetos informativos utilizados para transmitir informações aos funcionários, o e-mail mais no sentido de transmitir informações entre os diferentes departamentos do Hotel, a comunicação cara a cara constitui também outro veículo de transmissão de informação entre os funcionários e as chefias.

### **Trabalhos característicos da Recepção**

#### **Check-in/ Chegada**

É composto pela verificação de reservas, o preenchimento do boletim de ocupação hoteleira, a apresentação das acomodações e a entrega da chave das mesmas ao hóspede, ou seja, é todo o procedimento de chegada do hóspede ao Hotel. Qualquer erro ou atraso cria a predisposição de procurar defeitos nos outros serviços.

O horário para o início do *check-in* é a partir das 14:horas de acordo com as políticas estabelecidas pelo Don Paco Hotel. Muitos o consideram como sendo um dos momentos cruciais da permanência de qualquer cliente, pois este é o seu primeiro contacto com o Hotel, formando assim a sua primeira impressão.

A qualidade do atendimento que recebeu no momento do *check-in* e o comportamento do hóspede ao longo da estadia dependerá essencialmente desse atendimento, o que poderá levar o retorno ou não do hóspede ao hotel.

Assim sendo deve-se fazer de tudo para que esta experiência seja a mais agradável possível, facilitando e simplificando ao máximo esse procedimento e se isso ainda não for suficiente deve-se criar condições para se tornar esse ambiente o mais harmonioso e acolhedor possível.

Para a realização do check-in, o recepcionista deverá consultar o relatório das reservas efectuadas com o propósito de se informar das entradas previstas no dia e preparar as respectivas chegadas.

Em seguida os quartos com entrada devem ser verificados e/ou inspeccionados, para certificar que estas reúnem todas as condições necessárias para receber o cliente, e posteriormente deve-se preparar as chaves/programar os cartões com a devida numeração dos quartos a que se destinam.

Ao se tratar de reservas de grupo, o recepcionista deverá preparar as chaves com o nome do cliente e o número do seu UH e em função do *rooming list* e proceder à distribuição das UHs.

Segundo Castelli pág 167 “ [...] Quando o viajante chega ao balcão da recepção conduzido pelo mensageiro cabe ao recepcionista ocupar se dele. Isto é, deve antes de mais nada, aperceber se da sua chegada e colocar se numa postura receptiva. Caso estiver ocupado ao telefone ou com outro hóspede, deve fazer um breve sinal indicando que logo vai ocupar se dele, pois é extremamente desagradável para quem esta a chegar passar despercebido, num momento tão significativo que é ao acto do acolhimento.”

### ❖ Check-out / Partida

É o procedimento usado pelo hotel para identificar a saída de um hóspede. O horário limite do *check-out* é ao meio dia (12:00), e abrange a desocupação do quarto pelo hóspede, a verificação, por parte do hotel, das acomodações e das instalações utilizadas pelo hóspede, bem como do consumo do mini bar, a emissão da nota de despesas a serem pagas pelo hóspede, o relatório de algum dano eventualmente por ele causado para posterior ressarcimento e a devolução das chaves pelo hóspede. Todos os constrangimentos deverão ser evitados no momento do *check-out*.

### Tipos de diárias cobradas

As modalidades das diárias cobradas pelo Don Paco Hotel são as seguintes:

- **Day-use:** ocupação dos apartamentos por um período de até 12 horas;
- **Pernoite (*European Plan*):** ocupação por um período de 24 horas, sem refeições;
- **Pernoite com Pequeno-almoço (*American Plan*):** Também com 24 horas de ocupação, porém com inclusão do pequeno-almoço;
- **Pernoite com meia pensão (*Modified American Plan*):** com 24 horas de ocupação, mais uma refeição, além do pequeno-almoço, podendo ser almoço ou jantar;
- **Pernoite com pensão completa (*Full American Plan*):** oferece todas as refeições (pequeno-almoço, almoço e jantar) em um período de ocupação de no mínimo 24 horas.

### Modalidades de pagamento

A forma de pagamento deve ser estabelecida no momento de efectivação da reserva, garantindo ou não a estadia, pois isto permitirá agilizar o processo de *check-out*.

Com o objectivo de classificar a forma de pagamento e de facilitar o trabalho do recepcionista no momento do encerramento das contas dos hóspedes, as modalidades de pagamento utilizadas pelo Don Paco Hotel podem ser classificadas da seguinte forma:

- **TRF/CC:** Transferência de Conta Corrente - significa que a entidade que efectuou a reserva é que se responsabiliza pelo pagamento da estadia;
- **TRF/BAN:** Transferência bancária - significa que o pagamento será efectuado através de um Banco;
- **PD:** significa que o cliente deve pagar directamente ao balcão no momento do check-in;
- **Pré-Pgto:** significa que o hotel aguarda pelo pagamento antecipado, ou seja um pré pagamento;
- **Acordo de Permuta:** significa que existe um contracto de troca de serviços entre o hotel e a entidade que solicita a reserva, e os serviços que estão acordados nesse acordo não são pagas pelo hóspede como por exemplo: alojamento e refeições, etc.

Depois de o recepcionista verificar a modalidade de pagamento, o hóspede pode liquidar a sua conta das seguintes formas:

- **Pagamento em dinheiro (*cash*):** Pode ser em moeda local ou estrangeira, desde que a referida moeda seja aceite no estabelecimento.
- **Pagamento em cheque:** Deve-se conferir se o preenchimento está correcto (valor por extenso data e assinatura) anotar no verso o contacto do hóspede e o seu nº de identificação do BI ou do Passaporte. E só se deve aceitar cheques de clientes habituais, em nome de empresas que tenham um vínculo contratual com o hotel e mediante determinações ditadas pela gerência.



- **Pagamento com cartão (Visa; MasterCard; Rede24):** Solicitar o cartão ao hóspede, verificar a sua validade, e depois de realizar a operação de cobrança na máquina de **POS** o rececionista deve ficar com o talão original e a cópia deve ser entregue ao cliente. Nos casos em que não é necessário o cliente inserir o PIN na máquina de POS, deve-se entregar o talão original ao cliente para ser assinada pelo mesmo de acordo com assinatura que consta no cartão de crédito e conferir a assinatura.
- **Pagamento à conta de terceiro (Transferência de conta corrente):** A concessão de uma conta corrente equivale a uma concessão de crédito pelo que prevalecem neste caso, todas as premissas indicadas para abertura do crédito na empresa.
- **Autorização de crédito:** Toda a autorização de crédito permanente ou ocasional deve ter aprovação da administração. As pessoas individuais ou colectivas detentoras de crédito são cadastradas no sistema, para que a listagem possa ser consultada sempre que necessário.
- **Pré-pagamento:** pode ser efectuado por transferência bancária ou no próprio estabelecimento.

### **Facturação**

**Factura** - documento contabilístico que refere um consumo de produtos ou serviços sem a sua liquidação. A sua emissão é da responsabilidade da rececionista, e é feito da seguinte forma para cada tipo de entidade:

- **Operadores Turísticos:** Envia-se a factura original anexado ao voucher original, segue para o Operador Turístico, o duplicado da factura fica arquivado na contabilidade para lançamento no sistema contabilístico e o triplicado da factura é anexo uma cópia do voucher e arquivado na tesouraria enquanto aguarda pelo pagamento da factura.
- **Empresas:** Envia-se a factura original à empresa anexando o pedido de reserva (fax ou e-mail), o duplicado fica na contabilidade e o triplicado na tesouraria com a cópia do pedido de reserva. Somente às empresas com uma relação de crédito com o hotel é possível esse tipo facturação. A entidade tem um prazo de 30 dias após a emissão da factura para regularização da mesma.

É emitido uma factura somente quando o hóspede é portador de voucher ou a conta do hóspede vai ser paga por terceiros.

**Factura Recibo/Recibo** – É o comprovativo de pagamento de um serviço, e a secção responsável pela emissão de Factura-Recibo é a Recepção, porque é a responsável pela liquidação da conta dos hóspedes ou cobrança de serviços a clientes. O recepcionista emite Factura-Recibo em três vias, e são tratadas da seguinte forma:

- **Original:** Entregue ao cliente, deve estar assinado e carimbado pelo funcionário que a emite;
- **Duplicado:** Entregue na contabilidade para controlo contabilístico;
- **Triplicado:** É arquivado numa pasta na recepção para consultas.

É emitido uma Factura Recibo quando o cliente paga directamente ao balcão.

#### **Lançamento das diárias e dos consumos dos hóspedes**

##### **❖ Lançamento das diárias**

É da responsabilidade da Recepção efectuar diariamente os lançamentos da diária na conta do hóspede. Como o Don Paco Hotel trabalha com sistema informatizado, esse lançamento é programado e debita automaticamente na conta do hóspede diariamente, ficando a cargo do recepcionista somente o controlo.

Durante o processo de lançamento e conferência o recepcionista deve ficar atento para:

- Verificar se o sistema lançou correctamente o valor na conta do hóspede, e fazer a sua correcção no caso de se detectar alguma irregularidade no valor lançado;
- Observar lançamentos com valores diferentes no que se refere a crianças e refeições;
- Conferir os pagamentos antecipados: se foram feitos correctamente, se os comprovantes estão em ordem, se estão creditados correctamente na conta do hóspede para o abatimento no final da estadia.

### ❖ Lançamento de consumos

À recepção fica também designada a tarefa de lançar os consumos que o hóspede realizar no hotel. Ou seja, tudo que for consumido por ele e seus acompanhantes serão lançados na sua UH, para cobrança no momento do check-out ou não, isso dependendo se o hóspede quiser saldar a sua conta enquanto dura a estadia.

Esses lançamentos devem ser diários para que não haja risco do hóspede sair do hotel e ficar algum item sem cobrar. Porém, para o cumprimento dessa função de forma correcta, será necessária a efectiva comunicação entre os departamentos envolvidos, ou seja, onde os consumos foram realizados.

### 🌈 Ocorrências especiais na Recepção

Na hoteleira surgem algumas situações que não são consideradas como sendo ocorrências habituais, mas que quando acontecem pedem soluções rápidas, e por isso devem ser do conhecimento de todos os profissionais dessa área.

### ❖ Hóspede sem reserva prévia

Quando o hóspede *walk-in* aparece ao balcão do hotel sem reserva prévia, o procedimento seguido pelo recepcionista deve primeiramente verificar a disponibilidade de quartos livres, e havendo, ele deve efectuar a reserva seguindo os procedimentos determinados pela empresa e que foram apontadas anteriormente.

### ❖ *Overbooking*

É quando se aceita reservas para além da capacidade do hotel, na expectativa de que eventuais cancelamentos permitam satisfazer as mesmas. Visto que o Don Paco Hotel não possui uma secção de reservas, a recepção fica automaticamente responsável pela resolução desse problema, e que deve ser resolvido da seguinte forma: encaminhamento para outro hotel de igual ou categoria superior, visto que o hotel estará com mais hóspedes do que a sua capacidade física suporta.

❖ ***Early check-in***

O *early check-in* é a entrada do hóspede na UH antes da hora determinada pelo hotel, ou seja 14:00h. A chegada antecipada pode acontecer de duas formas: na confirmação da reserva é avisado do *early check-in* e confirmado pela recepção que quando insere a reserva no sistema informático regista nas observações da mesma que o cliente vai chegar antes da hora determinada. Ou, quando o hóspede chega ao hotel antes do horário, sem nenhuma informação prévia, e solicita se pode fazer o check-in antecipado. Para ambas as situações, a recepção devem proceder da seguinte forma:

- Verificar a disponibilidade de quartos no programa informático no período da entrada do hóspede, para que o quarto bloqueado não coincida com um quarto que esteja ainda ocupado por outro hóspede;
- Informar ao hóspede da possibilidade e avisar de qualquer cobrança que possa vir a ser feita e em caso de resposta positiva do hóspede;
- Avisar à responsável de Andares para que seja feita a verificação de limpeza, ou a limpeza do quarto.

❖ ***Late Check-out***

Quando um cliente tem que permanecer no quarto para além do horário previsto de saída, ou seja 12:00h. Por qualquer motivo o hóspede não consegue sair do quarto em tempo habitual, envolvendo-se num processo de *late check-out*. Ou seja, uma saída tardia, ou uma saída após o horário contratado com o hotel.

Para um hotel conseguir cumprir suas regras sem causar desconforto ao hóspede, alguns cuidados devem ser seguidos:

- A secção de reservas deve deixar todas as informações claras no momento da confirmação da reserva;
- Caso o rececionista perceba da intenção ou não do hóspede aquando da chegada do mesmo, deve explicar o procedimento envolvendo esta situação;
- Ultrapassado o horário estabelecido para a libertação do quarto pelo hóspede, o rececionista deve tentar entrar em contacto com o mesmo.

### **Gestão e Tratamento das Reclamações**

Sempre que um cliente se apresente na recepção, deve ser tratado com esmera cortesia, sendo-lhe prestada toda a atenção. É possível que o hóspede venha à recepção para fazer reclamações, que pode ser considerada como sendo uma oposição a algo, uma queixa de alguma desconformidade ou uma reivindicação ou exigência de algo que foi injustamente tomado.

No caso da hotelaria, a reclamação pode ser em relação à qualidade dos produtos/serviços, ou do próprio atendimento, englobando o staff e outros aspectos pertinentes a ser considerados no atendimento e que resultam na satisfação ou insatisfação dos clientes.

### **Instrumentos de Controlo**

No Don Paco Hotel como instrumento de controlo existe o livro de reclamações, onde os clientes podem registar por escrito as suas reclamações.

Considerado de carácter obrigatório em qualquer instituição público/privado, o livro de reclamações visa o controlo da qualidade dos serviços e através do qual se torna mais acessível o exercício do direito de queixa, ao proporcionar ao consumidor a possibilidade de reclamar no local onde o conflito ocorreu, contribuindo para a melhoria de qualidade de serviços prestados e dos bens vendidos.

O referido livro é um documento que comporta três vias, e deve ser preenchido pelo cliente que pretende levar a cabo a reclamação.

A primeira via do documento deve ser encaminhada a IGAE (Inspeção Geral das Actividades Económicas) entidade responsável pelo sector para apreciação, que depois decide se deve ou não penalizar o estabelecimento, a segunda é para o cliente e a terceira deverá ficar arquivada no livro de reclamações.

Depois de feita a reclamação essa deve ser analisada pelo Director Geral do hotel, que deverá elaborar uma justificação contrapondo o sucedido e apresentando as causas.

A contar da data da reclamação, o Hotel deverá enviar a reclamação á IGAE (Inspeção Geral das Actividades Económicas), no prazo de dez dias úteis. Cabe ao IGAE responder ao cliente referente á reclamação.

### **Como agir em caso de reclamações**

Quando um cliente se apresentar na recepção para fazer uma reclamação, o recepcionista com esmera cortesia deve tentar de toda forma solucionar a situação ou o ocorrido, tentando desse modo impedir que a reclamação seja feita por escrito no livro de reclamações.

Dependendo da sua gravidade, a recepcionista deve encaminhar as reclamações às instâncias superiores, para que aí se tente resolver a situação da melhor forma possível, desculpando-se pelo ocorrido, explicando as razões, assegurando que o mesmo não voltará a acontecer e responsabilizando-se pelos transtornos, de modo que o cliente não proceda á reclamação por escrito.

Em último caso deverá ser entregue o livro de reclamações ao cliente para este proceder á reclamação.

As principais regras para se administrar uma reclamação:

- Evitar o nervosismo - as reclamações são e serão sempre uma realidade, mesmo porque não existe um hotel perfeito em todos os seus aspectos. Quando ocorrerem e o cliente reclamar, o funcionário deve se manter calmo para acatá-las. Se o funcionário demonstrar nervosismo, poderá irritar ainda mais o cliente;
- Saber escutar - o cliente, ao fazer a sua reclamação, sente-se pleno da razão e nem sempre se encontra no seu perfeito estado emocional. Nesse sentido, o funcionário deve deixar o cliente fazer o seu desabafo. Não interrompê-lo e prestar atenção ao que está relatando;
- Evitar discussões - durante o relato da queixa, o funcionário deve evitar contrariar o hóspede, mesmo na hipótese de que a reclamação seja improcedente;
- Buscar soluções - imediatamente após a reclamação, o funcionário deve buscar uma solução para o hóspede quando esta estiver ao seu alcance ou, caso contrário, comunicar a ocorrência à gerência, para que esta tome as devidas providências;
- Agradecer - o funcionário do hotel deve pedir desculpas pelo ocorrido e, ao mesmo tempo, agradecer ao cliente pelo fato de ter comunicado a irregularidade.

### Reservas

A reserva é o início de um processo de alojamento, por isso o departamento de reservas é responsável pelo primeiro e um dos mais importantes contactos do hóspede com o hotel, já que é nesse instante que o futuro cliente terá acesso às informações acerca do hotel, à sua funcionalidade, suas principais características e diferenciais.

As reservas podem ser segmentadas e estruturadas, de acordo com o tipo e o tamanho do hotel, porém caso não haja necessidade, essa tarefa pode ser desempenhada pela própria recepção, ou seja pelo recepcionista, como acontece no caso do Don Paco Hotel, que por ser um hotel de pequeno porte, o recepcionista é também responsável pelas reservas e tem como principais funções a gestão do *planing*, receber e enviar email, proceder às reservas e à facturação.

Segundo Albano Marques pag.305 [...]” Quem aceita uma reserva deve fazê-lo conscientemente, sabendo que assume um compromisso que pode cumprir. A data certa, o quarto desejado, com o horário de disponibilidade e o mobiliário de acordo (cama de solteiro ou casa), tudo isso são itens que o hotel se compromete a garantir, para além do preço e demais condições confirmadas na reserva.”

### Softwares e ferramentas informáticas de apoio ao serviço de Reservas

**Microsoft Office Outlook:** É um software bem conhecido no seio empresarial que tem como principal função enviar e receber e-mails, sendo possível também armazenar contactos, classificar e-mails, entre outras funções, e é com este software que são recebidos a maior parte das solicitações de reservas, e troca de informações entre o Hotel e o potencial cliente, e este funciona com uma conectividade a internet.

**New Hotel PMS** é um dos mais completos sistemas de Gestão Hoteleira (Property Mangement Systems), oferecendo inúmeras funcionalidades e possibilidades únicas. É ao mesmo tempo muito intuitivo e fácil de trabalhar já que foi concebido para disponibilizar aos utilizadores um ambiente de trabalho amigável e com todas as opções facilmente acessíveis sem necessidade de abrir múltiplos menus ou fazer complexas navegações.

**Internet:** Abrir e fechar vendas no site do próprio hotel e sites de operadores turísticos com os quais o hotel tem contrato, fazer consultas, entre outras utilidades.

## **Modalidades de alojamento**

Segundo Rodrigo Costa (2012, pág. 122), pode-se classificar as reservas efectuadas numa unidade hoteleira da seguinte forma:

### **❖ Reservas de alojamento**

Que tanto podem ser individuais como de grupo, e compreender os seguintes tipos de serviços fundamentais:

- Só alojamento, também designado por alojamento seco;
- Alojamento e pequeno-almoço, também conhecido pelas siglas APA (Alojamento e Pequeno-Almoço), AD (*Alojamiento y desayuno*), e BB (*Bed and Breakfast*);
- Alojamento em meia pensão, que compreende o alojamento o pequeno-almoço e uma refeição principal, isto é, o almoço ou o jantar. Também conhecido pelas siglas MP (Meia Pensão), HB (*Half Board*);
- Alojamento em pensão completa, que em relação ao anterior acrescenta a segunda refeição principal, também conhecida pelas siglas PC (Pensão Completa) e FB (*Full Board*);
- Alojamento e despesas, habitualmente designado pela expressão inglesa *full credit*, no qual a entidade que solicita a reserva assume a responsabilidade pelo pagamento de todos os serviços que o cliente vem a utilizar.

### **❖ Reservas de salas e outros espaços**

Destinados a reuniões de empresas, a apresentação de novos produtos a reuniões políticas e sociais, congressos e reuniões científicas.

### **❖ Reservas de outros serviços**

Os mais variados serviços que o hotel disponibiliza para comercialização como por exemplo: refeições, banquetes, secretariado, ginásio, *health club*, *spa*, serviços de *baby-sitter*, animação, jornais via internet, etc..



Em relação à reserva de alojamento, no que diz respeito as modalidades de alojamento, no Don Paco Hotel é constituída da seguinte forma:

<b>Modalidades de Alojamentos</b>	<b>Descrição</b>
<b>Alojamento e pequeno-almoço</b>	Composto pelo UH com o pequeno-almoço incluído na diária
<b>Meia Pensão</b>	Composto pelo UH com o pequeno-almoço e uma refeição principal (almoço ou jantar) incluído na diária
<b>Pensão Completa</b>	Composto pelo UH com o pequeno-almoço, o almoço e o jantar incluído na diária

**Tabela 1**Modalidades de Alojamento do Don Paco Hotel

**Fonte: Elaboração Própria**

### **Princípios fundamentais na gestão das reservas**

Para Rodrigo Costa o gestor deve fazer assentar as suas decisões, no que respeita à gestão das reservas, nos seguintes princípios:

- Maior volume de vendas, ao melhor preço;
- Adaptação das disponibilidades à intensidade da procura do mercado;
- Fidelização dos grandes clientes;
- Fiabilidade e transparência nas relações com o mercado, o que implica a necessidade de dar protecção aos operadores turísticos, expressão que pretende significar o interesse do hotel em entrar em concorrência directa com estes;
- Consciência da divergência de interesses entre os hoteleiros e as agências de viagens.

### **Efectuar uma solicitação de uma reserva**

A reserva de UHs, quase sempre, é o início de um processo de alojamento, por isso, o serviço de reservas é relevante a nível das vendas, ou seja, pela ocupação de UHs do hotel. As reservas podem ser feitas directamente com o recepcionista, o que acontece em hotéis de menor porte, ou podem ser feitas pelo serviço, secção, ou departamento conforme a estruturação das reservas num hotel. Ou, ainda, através de uma central de reservas, pertencente a um sistema de redes ou cadeias de hotéis.

Os meios utilizados para fazer reservas são:

- Telefone;
- Pessoalmente;
- Fax;
- Internet e respectivas ferramentas;
- Operadores e Agências de viagem;
- De hotel para hotel.

### **Classificação de Reservas**

As reservas no meio hoteleiro podem ser feitas em curto, médio e longo prazo e podem ser reservas directas ou indirectas. As reservas directas são feitas pelo hóspede através dos meios já referido por exemplo: o telefone, fax, e-mail e internet. As reservas indirectas podem ser realizadas por agências de viagens, empresas ou operadores turísticos.

Estas reservas podem ser classificadas como:

#### **❖ Reserva com pagamento antecipado ou com caução**

É uma reserva que é garantida com um pagamento antecipado do valor total, ou uma percentagem desse valor. É uma forma do hotel garantir o valor da reserva e para o cliente a garantia de sua hospedagem na data marcada.

Os trâmites, para este tipo de reserva, são idênticos aos normais. Apenas deve ser registado no sistema o valor pago com a caução. Valor esse que deve ser creditado na conta de alojamento, deduzido do hotel da conta no momento de *check-out*.

Quando da ocorrência de *no show* a maioria dos hotéis exige o pagamento da primeira diária e quando ocorre *overbooking* podem-se recusar reservas.

#### ❖ **Reserva de grupos**

São realizadas através de intermediários, como por exemplo, agência de viagens e operadores turísticos. A reserva de grupos tem um tratamento todo especial, pois a maioria das reservas de grupo é feito com antecedência pois é possível em uma só reserva efectuar a reserva para um grupo de pessoas, estabelecendo quantidades para tipos de UHs diferenciados e ainda com chegadas e partidas diferentes, podendo estabelecer valores e descontos para cada tipo de UHs. Além disso, pode-se criar o *Rooming List* para melhor identificar as pessoas.

#### ❖ **Reservas através de agências de viagens**

Os hóspedes reservam o estabelecimento hoteleiro através das agências de viagens e estas efectuam a reserva, recebendo uma comissão por cada reserva realizada. A agência emite o *voucher* que informa ao estabelecimento as despesas autorizadas pela agência de viagem.

#### ❖ **Reservas através de centrais**

Os grandes hotéis e as redes hoteleiras estão ligados a um sistema, que permite aos futuros hóspedes saberem toda a informação sobre o estabelecimento, desde a disponibilidade, tipologia de alojamento, serviços disponíveis entre outras informações, também permite efectuar uma reserva automaticamente.

Portanto, para prazos as regras nunca são completamente fechadas e o profissional das reservas deve ser bastante flexível no momento da negociação.

No estabelecimento em estudo as políticas de prazos de pagamento são as subsequentes:

- Cliente que efectuar a sua reserva com um tempo considerável de antecedência (por exemplo 4 meses), pode parcelar o seu pré-pagamento da seguinte forma: 50% do total da estadia até 30 dias antes da sua chegada e a outra metade paga no momento do *check-in*.
- Cliente que efectuar a sua reserva na semana que vai chegar, terá que efectuar o pré-pagamento de forma imediata.

### **Política de cancelamento de reservas:**

- 48 Horas antes da data de chegada, não haverá cobrança;
- 24 Horas antes da data de chegada, será cobrado 1 noite;
- Em caso de *no-shows* por parte de reservas provenientes de operadores ou agência é cobrado 2 noites;
- Reserva de grupos, os operadores/agências ou a empresa tem 45 dias para fazer o cancelamento

### **Procedimento de cancelamento por telefone para reservas individuais:**

- Perguntar o nome do hóspede;
- Localizar a reserva no programa e conferir as informações;
- Perguntar o nome da pessoa que esta requisitando o cancelamento;
- Efectuar o cancelamento;
- Emitir um *slip* (relatório de cancelamento) caso o cliente solicitar;
- Perguntar se o cliente deseja fazer reserva para outra data, em caso afirmativo verificar a disponibilidade do hotel.

### **Política de *Check-In***

No estabelecimento em estudo existe regulação no que tange ao horário dos *check-ins* pois segundo as normas internas estas devem ser feitas a partir das 14 horas. Podendo existir alguma situação que deve ser do conhecimento do responsável das reservas, em que este deve informar também outras secções afectos a tal informação.

### **Política de *Check-out* tardio**

A pedido do hóspede que deve contactar o *Front Office*. Poderão ser aplicadas taxas adicionais, nomeadamente a taxa de *Day use*, ou outra determinada pela Direcção.

### **Política de *Dead Line* de reservas de *allotment***

- O prazo para o cancelamento das reservas de *allotment*, na época alta é de 22 dias antes da chegada do hóspede;

- *Dead line*, na época baixa, é de 7 dias antes da chegada do hóspede.

### **Política de crianças**

- Crianças com idade compreendida entre os 0 aos 4 anos, grátis;
- Crianças com idade compreendida entre os 5 aos 11 anos, será cobrado 50% da diária.

### **Políticas Privadas**

- Hotel não aceita hóspedes menores de 18 anos de idade, sem estarem acompanhados de um adulto;
- Hora *check-in* 14:00 Horas;
- Hora de *check-out* 12:00 Horas;
- Animais não são autorizados.

### **Política de cobrança de reservas ao Balcão**

Destinadas a todas as reservas que no momento da confirmação tenham acordado que o pagamento seria efectuado ao balcão, devendo este ser realizado no momento do check-in, a fim de se evitar possíveis transtornos ou mesmo prejuízos para a empresa.

### **Facturação nos serviços de Reservas**

No momento de proceder á facturação deve-se ter em conta se, se trata de um cliente de operador ou de empresa, analisar o que deve constar da factura para que se possa evitar cancelamentos de facturas.

Caso se trate de um cliente de operador deve-se facturar com base no *voucher*. Todos os itens do *voucher* são da responsabilidade do operador, se existirem extras estes devem ser pagos pelo cliente.

Se for uma empresa, esta ao solicitar a reserva deve enviar uma requisição discriminando os serviços que o hóspede irá usufruir e que será da responsabilidade da empresa, então a facturação deverá ser feita com base nesta.

Dependendo da data em que se solicitada uma determinada reserva, se for nas épocas ditas altas ou numa altura em que o Hotel está com previsão lotação esgotada e caso se tratar de uma pessoa individual a solicitar a reserva ou um operador sem contracto, como garantia deve ser efectuado um pré-pagamento por meio de transferência bancária.

O Don Paco Hotel na oferta dos seus serviços atinge uma variedade de segmentos de que são exemplo empresas, que solicitam reservas para colaboradores ou grupos de colaboradores, Operadores Turísticos, agências de viagens ou mesmo clientes individuais ou grupos.

No final, por norma e aquando da efectivação de uma reserva, é solicitada uma factura **Pró-forma** (documento onde consta a descrição dos serviços que o cliente pretende reservar e os seus respectivos preços.)

Após e aprovação da factura pró-forma, a empresa, cliente individual, agência ou Operador envia uma requisição. A reserva é registada aplicando a tarifa destinada a cada segmento. E em caso de cancelamento e *no-show* deve-se aplicar as políticas de cancelamento de reservas do hotel destinadas a cada segmento tendo em conta o **Dead-line** a cada um.

### 2.3.3. Governança

Considerado um dos itens onde tudo deve estar em perfeita harmonia, a governança é o departamento que tem por responsabilidade a arrumação, limpeza e higienização dos apartamentos e demais áreas do Hotel, incluindo serviços de rouparia e lavandaria. A responsabilidade por esse departamento é da governanta, em que o organograma deste depende de hotel para o hotel.

De acordo com Castelli (2006, p.200), “a partir do momento em que o hóspede assina o Contrato de Hospedagem (FNRH – Ficha Nacional de Registo de Hóspede) e se aloja no apartamento, integra a comunidade do hotel. O sector de Governança o acolhe.”

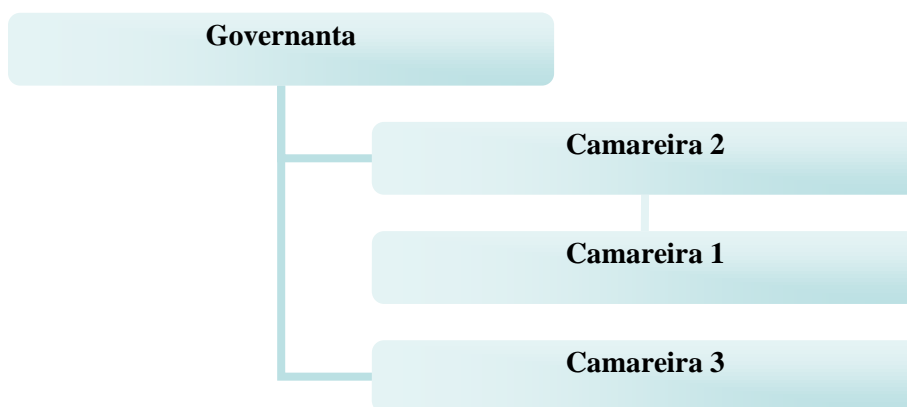
O departamento é subdividido em 3 outras secções; Andares (Quarto), Serviço de Lavandaria e Serviço de Limpeza Geral.

### Quadro funcional da Governança

O quadro funcional do departamento de Governança, é composto por profissionais que detêm polivalência de funções em termos dos serviços oferecidos pela secção sendo que estes podem desempenhar tarefas ao nível de toda a secção, podendo passar pela lavandaria, á limpeza geral assim como aos serviços de quarto.

Em relação ao Don Paco hotel, podendo mudar o nº de camareiras de acordo com as necessidades do hotel, o quadro é composto por:

- 1 Governanta;
- 3 Camareiras.



**Ilustração 2** Organograma Funcional da Governança no Don Paco Hotel

**Fonte:** Elaboração própria

### Governanta

A governanta tem papel imprescindível no andamento do hotel, sendo assim, ela deve ser uma pessoa que possua um excelente nível de conhecimento e habilidades para poder dirigir com competência este importante sector.

Cândido (2001) diz que a governanta é um cargo de chefia do hotel, portanto é necessário que a pessoa que ocupará este cargo deva ser:

“Uma pessoa íntegra, de personalidade forte, com espírito de liderança, experiente e sensível no trato com as pessoas, levando em consideração que nem sempre as empregadas de quarto, os valetes e as limpadoras são pessoas de nível intelectual elevado e merecem todo o cuidado no que se refere ao relacionamento humano empresarial”.

No Don Paco Hotel, a Governanta é a responsável pela maior área física do hotel, que abrange a secção dos andares, e consequentemente os serviços da lavandaria, e limpeza geral do hotel e também coordena o pessoal desses serviços. Gerência e executa actividades de rotina e de planeamento, supervisiona o trabalho das empregadas de quarto, fiscaliza a rouparia e os serviços de andares.

Para além das responsabilidades mencionadas existem outras a serem seguidas tais como:

- Conhecer as normas estabelecidas pela Direcção;
- Saber delegar atribuições aos seus subordinados;
- Dirigir, controlar e supervisionar as actividades dos funcionários dos andares, da lavandaria, e da limpeza geral;
- Preparar planos de trabalho;
- Tomar os cuidados necessários para supervisionar a chegada, estada e saída dos hóspedes VIP'S ou de grupo;
- Articular o trabalho relativamente à situação em que se encontram os apartamentos (arrumados, livres, bloqueados, etc.) de forma a manter o relatório de Revisão diária dos quartos actualizado;
- Realizar inventários de roupas;
- Controlar e administrar o *stock* e gasto dos produtos;
- Supervisionar a arrumação das UHs;
- Realizar a vistoria de rotina nas UHs e demais áreas de limpeza,
- Providenciar reparos.



### **Tarefas da governanta**

A governanta recebe pela manhã listagens referentes ao número de hóspedes existente no hotel assim como os respectivos quartos ocupados, saídas e chegadas previstas. Antes de começar a elaborar e a distribuir as tarefas do dia pelas camareiras, deve verificar com a recepção se não existe qualquer divergência em termos de informações pois qualquer erro reflecte no plano de serviço.

Através destas listas a governanta faz o seu plano de serviço de acordo com as prioridades, sabendo que deve respeitar a seguinte sequência de limpeza:

1º Quarto Partida/Entrada

2º Quarto com entrada prevista

3º Quarto ocupado

4º Quarto Partida sem entrada prevista

5º Quarto livre

Há casos em que a limpeza não é feita no horário do check-out dando prioridade aos quartos que tem entrada no dia.

O plano de serviço é feito de acordo com o número de camareiras disponíveis, sabendo que são 3 camareiras, a Governanta distribui assim as tarefas a cada uma, e por norma, cada camareira tem de limpar 12 a 14 quartos mas isso varia dependendo da necessidade do hotel e com duração de 30 a 40 minutos em cada quarto sujo e 10 a 15 minutos em cada quarto ocupado.

As camareiras têm uma função polivalente, em relação a limpeza geral, pois desempenham essas duas funções.

Após a delegação das tarefas a governanta é responsável por dirigir, controlar e supervisionar o trabalho do pessoal nos andares supervisionando todos os quartos como forma de observar se existem avarias ou mesmo outras irregularidades.

Caso haja avarias deve ser contactado de imediato a manutenção para resolução do problema, e este deve ser resolvido o quanto antes porque a qualquer momento pode chegar um cliente.

### **Tarefas mensais**

Existem um conjunto de tarefas que por norma devem ser levadas a cabo mensalmente pela governanta, e são elas:

- Realizar uma visita juntamente com o chefe de manutenção onde regista todos as avarias encontradas, e as potências pontos de avarias, como forma de prevenir;
- Entregar ao director o relatório de avarias do mês, com base nas requisições de manutenção;
- Elaborar um relatório das baixas, e é entregue ao director geral, e essas baixas mensais podem ser:
  - ✓ Baixas definitivas - os que não podem ser recuperados por ex: copos;
  - ✓ Baixas temporárias - os que podem ser recuperados por ex: manchas.

### **Instrumentos de controlo utilizados pela Governanta**

- *Repport* de revisão diária dos quartos;
- Formulário de registo de objectos esquecidos;
- Formulário de inventário do mini bar e *stock* de produtos e materiais;
- Formulário de requisição de manutenção.

#### **2.3.4. Andares: Serviço de Quartos**

O Hotel tem como principal objectivo proporcionar alojamento a uma clientela indiscriminada mediante o pagamento de uma diária, daí que o Departamento de Alojamento é de vital importância para o Hotel com destaque para os serviços de quarto sem os quais não se poderia falar em alojamentos.

O quarto é a parte principal do alojamento, ou seja, o principal produto comercializado pelo Hotel, deve por isso, estar em bom estado de conservação limpeza e higiene, reunir todos os requisitos que permitem ao hóspede de nele se alojar. Quartos bloqueados ou que apresentam quaisquer anomalias que impeçam a sua ocupação, faz com que o hotel perca oportunidades de negócios.

### ❖ Camareira

É a subordinada directa da governanta tem por atribuição manter em perfeitas condições de limpeza e arrumação, os aposentos, corredores e salas que estejam sob a sua responsabilidade e ainda tem por dever, o controlo do seu material de limpeza de uso diário.

Sobre a higienização de um apartamento Castelli (2006) diz,

“...esse é um dos pontos críticos do processo de hospitalidade. Afinal o hóspede não pode sentir-se benquisto ou acolhido numa UH em que os lençóis estejam rasgados, o colchão em péssimo estado.”

### Descrição das atribuições e responsabilidades:

- Preencher os formulários pertinentes;
- Limpar e arrumar os aposentos;
- Zelar pela boa aparência dos andares;
- Informar imediatamente a encarregada dos andares sobre algo estranho (algum fato ou pessoa), dos objectos esquecidos, artigos levados ou danificados pelos hóspedes;
- Recolher a roupa para lavar e passar dos quartos e levar para a lavandaria;
- Comunicar os quartos que ficaram limpos e incompletos a fim de que o *Repport* seja devidamente preenchido pela Encarregada dos andares no término do serviço e entregar à recepção.

### Procedimentos padrão a serem utilizados na limpeza dos quartos

A camareira aquando da arrumação dos quartos deve seguir os seguintes procedimentos:

- Conduzir o carrinho de serviço até á porta do aposento;

A governanta deve especificar, o tipo de manutenção a proceder, (manutenção correctiva ou preventiva) e o grau de urgência da mesma, sabendo que os quartos ocupados são os primeiros a terem prioridade.

- Bater na porta antes de entrar;
- Deixar a porta entreaberta durante a limpeza;

- Antes de a limpeza fazer a vistoria completa do quarto, a fim de constatar se tudo está como deve ser;
- Abrir as janelas para ventilar o aposento;
- Apanhar no carrinho o material de limpeza e higiene da casa de banho, colocando-os na casa de banho;
- Recolher todo o lixo;
- Desligar os aparelhos eléctricos: televisão, som ar condicionado, verificando o seu funcionamento;
- Arrumar a cama;
- Limpar e higienizar o quarto de banho;
- Tirar o pó dos móveis, das janelas, cortinas, paredes, “abajur”, do telefone, e dos demais utensílios;
- Ordenar os móveis e impressos;
- Fechar as janelas;
- Dar uma inspecção final no apartamento, apagar luzes e fechar a porta.

### **Controlo de Mini bares**

Os mini bares são constituídos por: 4 cervejas, 4 águas s/ gás, 2 águas c/ gás, 1 Coca-Cola, 1 Fanta, 1 Sprite e 2 sumos. O controlo dessas bebidas é feito diariamente pela governanta que controla os quartos livres e pelas camareiras que controlam os quartos ocupados, em que no caso de faltar alguma bebida, este deve ser registado na lista de mini bar para ser entregue à recepção de modo a debitá-lo na conta dos clientes.

### **Objectos esquecidos no Hotel**

No Don Paco Hotel quando se encontra qualquer pertence do cliente no quarto, este é entregue à governanta, que por sua vez deverá informar à recepção do objecto encontrado, fazendo referência ao quarto e ao dia em que foi encontrado.

O referido achado deverá ser guardado por um período de 6 meses, se durante esse período o cliente não reclamar o pertence este é entregue à pessoa que o encontrou.

Caso o pertence seja solicitado pelo cliente, o Hotel cria as condições necessárias para que este seja devidamente entregue ao cliente.

### **2.3.5. Lavandaria**

A lavandaria é uma secção que actua no tratamento das roupas tanto dos clientes, bem como das roupas do Hotel e dos funcionários.

As lavandarias hoteleiras não são somente importantes para os hóspedes, elas são de vital importância para o próprio Hotel. Todos os dias os Hotéis precisam de vários quilos de roupas limpas, entre elas: lençóis, toalhas de banho e rosto, uniformes, enxoval usado pelo(s) restaurante(s), bar(es).

No Don Paco Hotel, parte desse serviço é terciarizado, sendo que apenas é utilizado para a lavagem de: guardanapos, roupas de clientes e pessoal, toalhas de banho e de mesa. O restante da roupa é enviado a uma empresa especializada de lavandaria.

### **Localização**

Ao se construir um Hotel a lavandaria deve ser estrategicamente enquadrada no projecto devendo a sua planificação ser executada por técnicos e profissionais competentes.

Factores importantes tais como a produtividade, a qualidade e a rentabilidade podem estar directamente ligados com a localização da lavandaria.

Quanto a localização, a lavandaria do Hotel fica situada no 1º piso do hotel, de modo que o funcionamento da mesma não venha a atrapalhar o repouso dos hóspedes.

No que diz respeito às instalações a lavandaria possui um espaço pequeno, com portas largas, uma iluminação natural abundante, possui várias janelas que permitem essa iluminação e ventilação natural abundante e também há uma perfeita iluminação artificial.

As paredes são revestidas de azulejo branco até ao tecto, facilitando desse modo a sua limpeza, o piso é antiderrapante por questões de segurança, canalização perfeita com equipamentos próprios para o efeito, extintores de incêndio em número adequado com instruções de uso.

A lavandaria também deverá ser bem equipada com todos os equipamentos necessários ao seu bom funcionamento.

### **Equipamentos da lavandaria**

A lavandaria do Don Paco Hotel encontra-se devidamente equipada, com os equipamentos necessários para o desempenho das suas actividades, entre os quais a destacar:

- 2 Máquinas de lavar de 9kg;
- 2 Máquina de secar de 7kg;
- 1 Ferro de engomar;
- 4 Alguidares;

### **Fluxograma das actividades diárias da lavandaria**

**Colecta/Unidade de Consumo:** A camareira recolhe as roupas nos andares, transportando-as em carrinhos e sacos apropriados para tal. As roupas que dão entrada na lavandaria, para serem submetidas ao processo de lavagem provêm dos demais serviços do Hotel, designados de unidade de consumo.

**Entrada/ Recepção:** no acto de recepção das roupas, faz-se a contagem física e a análise dos diferentes tipos de roupas que dão entrada na lavandaria, esses dados são registados na ficha de controlo de roupas pela governanta que deve ser assinada e conferida por esta e pela camareira que entrega.

**Separação:** as roupas depois de serem controladas devem ser separadas por unidade de consumo, cor, grau de sujidade, tipo de tecido, natureza das manchas e tempo de duração da lavagem, avaliação do grau de sujidade e do estado da roupa.

Nesta etapa faz-se uma avaliação profunda das roupas, para se definir aquelas que eventualmente deverão ser costuradas e ou submetidas ao processo de triagem de manchas.

**Triagem de manchas:** o conhecimento dos diferentes tipos de sujeira que se encontram incorporados nas roupas, é importante na determinação do processo de eliminação e tratamento.

✓ **Classificação das sujidades em função da sua eliminação**

- **Solubilidade na água** – consideram-se nesta categoria as sujidades provocadas por sucos de fruta, a eliminação faz-se rapidamente por meio de enxagúes.
- **Eliminação física** – abrange as sujidades como areia, poeiras, fuligem etc. Essas sujidades são eliminadas aquando da pré-lavagem.
- **Saponificação** – neste caso as sujidades que são provocados por gorduras de origem animal e vegetal, a anulação dá-se nas operações de pré-lavagem e lavagem, em alguns casos é necessário que se aplique anteriormente um produto adequado a remoção de gorduras antes das operações de pré-lavagem e lavagem. Quando assim é a roupa deve permanecer com o produto por um determinado tempo para que se intensifique a acção do mesmo.
- **Descolorações** – neste grupo incluem-se as sujidades advenientes de chá, café, vinho, a remoção é feita essencialmente por agentes de branqueamento adequados ou por meio de saponificação.

**Pré lavagem/lavagem:** uma vez feita a análise dos diferentes graus de sujidade das roupas, faz-se a pesagem ou o controlo da quantidade de roupas a ser introduzida no interior de cada máquina, eliminando os gastos desnecessários (electricidade, água, detergente) e sobrecargas das máquinas.

Existem medidas padrão de detergentes a utilizar para cada tipo de roupas, para cada kg de roupas utilizam 20gr de sabão, 30ml de lixívia, 5ml de amaciador.

**Secagem:** a secagem das roupas depende de alguns factores tais como: o tipo de tecido que compõe a roupa, o equipamento que se vai utilizar no processo da secagem, bem como o tempo da operação.

**Armazenagem/Expedição:** as roupas das diferentes unidades de consumo que deverão permanecer na rouparia, são arrumadas em prateleiras adequadas e devidamente identificadas. No caso de existência de um número significativo de roupas, estes deverão ser arrumados em volumes com um determinado número de unidades, as suas trocas devem obedecer ao sistema de rodízio, facilitando na expedição e controlo.

- **Temperaturas de lavagem**

As roupas devem ser lavadas sempre a 40°C, de forma a se evitar a cozedura das manchas.

Em caso das roupas dos hóspedes a temperatura de lavagem é de 30°C.

### **Tratamento das roupas dos clientes**

A roupa do hóspede é entregue na lavandaria pela camareira de serviço.

A Governanta confere se realmente o tipo e a quantidade de roupa que recebeu, condizem com o discriminado do documento preenchido pela camareira. Após isso deve ser preenchida a ficha de serviço de lavandaria, na qual devem constar os seguintes dados, que permitem identificar a roupa que efectivamente deu entrada na lavandaria: data de entrada, quantidade e tipo de roupa, cor, marca, nome da camareira que entregou e da governanta.

É importante que esse formulário seja correctamente preenchido pois, este deve ser enviado á recepção a fim de ser debitada o valor na conta dos clientes que solicitaram os serviços da lavandaria.

Antes de se dar início ao processo de lavagem deve-se analisar a etiqueta da roupa para se proceder aos processos de lavagem, secagem e engomagem de acordo com as instruções nela indicada.

Depois de submetidos a todos esses processos, é determinado o tempo máximo 24 horas para roupa ser entregue ao cliente, evitando demoras que poderão culminar em reclamações desnecessárias.



### **2.3.6. Limpeza Geral**

É o serviço da secção dos Andares responsável pela limpeza das áreas comuns do Hotel nomeadamente o restaurante snack-bar, recepção, áreas da piscina, corredores casas de banho ginásio escritório entre outros.

A limpeza é a alma da unidade, e a partir deste serviço assegura-se o aspecto geral do hotel.

O serviço deve ser levado a cabo em “horário morto” ou seja num horário que haja pouco movimento por parte de hóspedes e clientes, para não prejudicar o seu bem-estar.

A limpeza geral é feita mediante um plano de serviço já elaborado que se encontra dividido em áreas:

- Recepção, Direcção Comercial, Direcção e Direcção Administrativa;
- Restaurante, casa de banhos dos clientes;
- Corredores, escadas e elevadores.
- Refeitório, casa de banho do pessoal;

#### **Processos de limpeza e requisição de materiais de limpeza**

É estritamente necessário que o profissional domine, não só o conhecimento sobre todos os produtos de limpeza, bem como as técnicas de desempenho das tarefas. É também muito importante que conheça as superfícies a limpar (diferentes tipos de tijoleiras e madeiras). Os produtos de limpeza são requisitados na lavandaria. Os utensílios de limpeza são a vassoura, panos de limpeza, pá e saco de lixo, baldes, esfregão, detergentes e desinfectantes.

#### **Produtos de limpeza utilizados**

Os produtos de limpeza são extremamente importantes pois são eles que garantem um ambiente limpo e saudável, mas de nada servem se não forem utilizados correctamente pelos funcionários.

Antes de usar qualquer produto as camareiras devem ler atentamente o rótulo e em caso de dúvida, ela deve consultar o seu superior.

### **Responsabilidades da Governanta como responsável da limpeza geral:**

Cabe a responsável da limpeza geral elaborar os planos de serviço das empregadas de limpeza de serviço tendo em atenção:

- O tipo e o volume de trabalho;
- O número de funcionárias de serviço e as respectivas escala, de forma a se fazer uma distribuição equitativa do trabalho existente;
- Rotação das funcionárias pelas diferentes áreas de serviço;
- Verificar no início de cada jornada de trabalho se todos os funcionários estão presentes;
- Elaborar com a devida antecedência planos de trabalho para situações especiais;
- Providenciar os meios necessários para a execução do trabalho;
- Verificar a qualidade da limpeza das diferentes áreas;
- Controlar o uso e o consumo de produtos e materiais de limpeza tendo em consideração os eventos verificados;
- Supervisionar o trabalho entre as funcionárias de serviço;
- Comunicar ao superior hierárquico mais directo qualquer anomalia detectada no decorrer do serviço.

#### **2.3.7. Planeamento e Gestão de Eventos**

“No segmento hoteleiro, os eventos agem como impulsionador da ocupação hoteleira à medida que ele traz hóspedes para usufruírem do hotel.” (CASTELLI, 2000, p.110).

O evento pode ser considerado como um acontecimento, que tem como características principais proporcionar um encontro de pessoas com uma finalidade específica e sob um tema que justifique a sua realização.

A realização de evento é um serviço que agrega toda a equipe do departamento dos alojamentos e os outros serviços de benefícios específicos. Esses eventos têm a vertente das actividades de animação como uma alternativa de manter os hóspedes entretidos no hotel, conquistar potenciais clientes e gerar receitas. São programas de animação turística, em espaços abertos e/ou fechados (muitas datas do calendário são aproveitados para a realização de actividades de animação como o natal, *réveillon*, festas religiosas e outras datas comemorativas, ao qual são convidados a actuação de músicos) organizados de acordo com a estratégia e política comercial do departamento, as necessidades e motivação dos clientes.

O planeamento do evento é importante para o seu sucesso pois a partir do planeamento vão-se definir aspectos tais como:

- Tema;
- Objectivos do evento;
- Estratégia do evento
- Programa;
- Orçamento disponível;
- Afectação dos recursos;
- Contratação dos serviços;
- Planeamento de logístico.

O Don Paco Hotel de acordo com as solicitações dos clientes pode realizar diferentes tipos de eventos como: casamentos, *coffe-break*, reuniões de empresários, aniversários.

### **Fases do Evento**

#### **1ª Fase: Planeamento/ Pré-evento**

O planeamento do evento é executado com base nas acções de relações públicas. O calendário de eventos é organizado através do calendário nacional das datas especiais. Durante o ano também são apresentados ao hotel propostas de requisição de sala para reuniões, formação, encontros etc. Na fase do pré-evento, numa 1ª etapa do planeamento, esta consiste em:

- Estabelecer o 1º contacto com o cliente;

- Análise das informações transmitidas no contacto;
- Análise do impacto do evento a nível do funcionamento do hotel e da disponibilidade;
- Determinação das condições de negociação;
- Solicitação de formalização do pedido;
- Análise do pedido formalizado;
- Fazer o *follow up* (informações pertinentes, elaboração de factura pró-forma e determinação do *dead line* ou posição final). O *follow up* é um retorno que pode ser feito via telefone no dia do vencimento do *dead line*. O cliente é contactado para informar sobre o seu ponto de vista acerca da análise da proposta de organização do evento. Caso não tenha tomado uma decisão, este recebe um auxílio. O *follow up* pode também ser feito antes da data limite de decisão do cliente, principalmente se houver outras pessoas que apresentaram propostas.

Existem outras tarefas que são executadas na fase do pré-evento que dependendo do tipo de evento a ser realizado. Exemplo:

- Confecção de cartazes e cartas informativas;
- Recebimento e controle de reservas no hotel;
- Fazer o *briefing* do desenvolvimento do evento;
- Contratação da actuação de músicos e artistas;
- Estabelecer sintonia com o pessoal da manutenção no apoio logístico;
- Estabelecer sintonia com o pessoal do transporte de equipamentos e clientes;

Numa 2º etapa procede-se a:

- Projecção do evento;
- Envio de *check list* (informações pertinentes) ao cliente para a elaboração de planos de serviços;
- Análise das necessidades de mão-de-obra;
- Criação de estratégias;

- Elaboração de procedimentos de serviço específicos (informações pertinentes e sua importação para o sucesso do evento).

## **2ª Fase: Realização**

No acto de realização do evento as tarefas mais significativas dizem respeito a:

- Coordenação e controle interdepartamental baseados nas ordens de serviço;
- Gestão e implementação de mudanças de última hora;
- Correção de não conformidades.

Quando no evento é acordado o fornecimento de comidas e bebidas, quem coordena este serviço é a Directora Comercial e o Chefe de Cozinha, este que sua vez supervisiona o cumprimento das ordens de serviço ao pessoal interno.

## **3ª Fase: Avaliação**

A avaliação do evento objectiva conhecer a satisfação do cliente ou seja a apreciação que a mesma faz do evento. O instrumento que pode dar essa informação é os inquéritos de avaliação do nível de satisfação. A apreciação é feita a nível interno, afectos ao desempenho do pessoal dos serviços, das receitas e o controlo dos lançamentos e extractos.

### **2.3.8. Recursos Humanos**

A área de Recursos Humanos é responsável pela “infra-estrutura oferecida ao colaborador para que possa desempenhar bem a sua função. Desde a sua contratação, treinamento e monitoramento” (COSTA, 2009).

Em seu artigo “Os processos de gestão de pessoas”, Carlos Eduardo da Costa defende que os recursos humanos são o maior activo do qual a organização dispõe, considerando que:

“ [...] é necessária uma boa Gestão de Pessoas para que os colaboradores se disponham a trabalhar em prol da empresa para alcançar os objectivos por ela estabelecidos. Em contrapartida os colaboradores esperam receber salários justos com sua função e benefícios que o façam realizar cada vez melhor suas tarefas estabelecidas”.

Hoje em dia, com a cultura das novas organizações, surge uma filosofia de gestão que se dedica especificamente a gestão do seu staff, e varias empresas possuem essa unidade que pode constituir-se em Direcção, Departamento, Secção, ou Serviço de Gestão Recursos Humanos.

No Don Paco Hotel não existe um Departamento de Recursos Humanos, mas sim a Secção do Pessoal sob a responsabilidade da Direcção e auxílio dos serviços administrativos que se ocupa dos aspectos relativamente aos Recursos Humanos da empresa, existindo 24 funcionários maioritariamente distribuídos entre os dois Departamentos que compõem o hotel.

### **Recrutamento e Selecção**

O recrutamento consiste num conjunto de técnicas e procedimentos, que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização.

Para que se inicie o processo de recrutamento é necessário que a organização se aperceba de que existe uma necessidade de contratar pessoas para desempenhar funções específicas, determinando á partida, qual o perfil de competências que interessa recrutar, tendo em conta os seus objectivos e estratégias operacionais.

O recrutamento é forma pela qual o profissional de recursos humanos irá prover a empresa com a mão-de-obra necessária. Na conceituação de Chiavenato (1999, pág. 23):

“O recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização. É basicamente um sistema de informação, através do qual a organização divulga e oferece ao mercado de RH oportunidade de emprego que pretende preencher. [...] a função do recrutamento é a de suprir a selecção de matéria -prima básica (candidatos) para seu funcionamento.”

### **Formas de Recrutamento**

Habitualmente, considera-se dois tipos de recrutamento: o recrutamento interno e o recrutamento externo.

O **recrutamento interno** é realizado com funcionários que já estão actuando na empresa, que já são funcionários e pretendem conseguir uma transferência para sectores que proporcionem mais desafios ou aprendizagens ou a conquista daquela promoção desejada.

Estas movimentações podem ser verticais, conduzindo a promoções, horizontais quando existem transferências de postos de trabalho, ou diagonais quando existe transferência com promoção.

Dentro os tipos de recrutamento, o **externo** é realizado por meio de fontes que visam atrair pessoas qualificadas e aptas no mercado. Os candidatos estão fora da organização, ou seja, havendo determinado posto de trabalho vago, a organização procura preenchê-lo com candidatos externos à organização.

### **Seleção**

A seleção é um processo de comparação entre os requisitos exigidos pela função e as competências e características oferecidas pelos candidatos.

Maxwell (2004, pág. 140), complementa que “[...] a seleção na organização, visará escolher o candidato certo para o cargo certo, para que possam assim, aumentar a eficiência e o desempenho do pessoal, bem como a eficácia da organização.”

A entrevista é a técnica mais utilizada na seleção, fato justificável por esta ser aplicável a qualquer função, e mais conhecida universalmente.

A entrevista é um procedimento preditor do rendimento do candidato na função tendo por base as perguntas e respostas orais do entrevistador e do entrevistado, respectivamente, tratando-se assim de um processo de comunicação entre duas (ou mais) pessoas. A sua duração é habitualmente de 1 hora excepto nos casos em que a função é de menor complexidade.

No decurso do processo de seleção no Don Paco Hotel são efectuadas entrevistas aos candidatos, pela Direcção. Nas entrevistas são avaliadas as competências, conhecimentos e experiência dos candidatos. O seleccionado é submetido a um período de estágio de trinta dias, após a qual é tomada a decisão final.

### **Contratação**

A contratação é o procedimento formal de integração do novo colaborador, por meio da celebração do contrato de trabalho. O contrato pode ser por tempo indeterminado ou ser a termo certo, podendo ser renovado. No contrato vem estabelecido as principais cláusulas em que ambas as partes intervenientes se comprometem a cumprir nas suas obrigações. Após a celebração do modelo de contrato de trabalho, o original fica arquivado na pasta de pessoal e o duplicado é entregue ao colaborador.

O contabilista por sua vez encarrega de preencher, o modelo de declaração de contratação de trabalhador que é enviado à Direcção dos serviços de previdência social e à Repartição de

Finanças para a retenção. Cada colaborador tem um cadastro (ficha individual) com os seus dados pessoais.

### **Actividades da Secção de Pessoal**

São várias as tarefas executadas por esta secção distingue-se as seguintes como as que se enquadram na gestão dos recursos humanos:

### **Elaboração de escalas de serviço**

Compete a cada chefia elaborar um mapa de escala de serviço para o pessoal a seu cargo. Esse mapa de escala de serviço deve ser elaborado em função das necessidades da empresa, dos critérios determinados pela legislação laboral em vigor. Depois de estarem elaboradas, os mapas de escalas de serviço são entregues à Direcção e a cada funcionário do respectivo sector.

### **Elaboração de Mapa de Férias**

Como os mapas de escala de serviço os mapas de férias têm os mesmos tratamentos. Neste caso os mapas de férias são elaborados da seguinte forma: no início do ano é entregue pelo responsável da secção de pessoal às chefias de departamento a planilha de férias. A planilha é elaborada seguindo os seguintes critérios: primeiramente, é feito uma recolha dos períodos de férias de preferência de cada trabalhador, em que em conjunto se chega a um comum acordo que vai de encontro com as determinações da empresa e das necessidades do trabalhador, tais como:

- Os meses que são considerados épocas altas (Julho, Agosto e Dezembro), são excluídos dos períodos para gozo de férias. Exceptuando casos de força maior;
- O funcionário que já tiver até seis meses de trabalho tem direito a um período de férias de 15 dias consecutivos, com um ano de trabalho tem direito a um período de férias de 1 mês;
- Os funcionários mais antigos têm prioridade de escolha do período que melhor lhe convém para gozar as férias;
- Os trabalhadores com menos tempo de trabalho também são dados prioridade em casos de necessidade e justificativa do mesmo. De comum acordo com as partes envolvidas.



Seguidamente com os dados recolhidos é feita uma análise junto à chefia dos meses escolhidos se estão de acordo com o estipulado pela empresa, não encontrando nenhuma anomalia é preenchida a planilha e entregue à direcção para conhecimento e autorização. Caso a data marcada pelo funcionário não estiver em consenso com a chefia e a Direcção, este tem que encontrar uma nova data.

Para finalizar, esse processo tem que estar pronto até do dia 27 de Dezembro, para entrega na secção de pessoal. O mapa anual é elaborado unicamente para gestão e controlo dessa secção.

### **2.3.9. Gestão Comercial**

O desenvolvimento da sociedade de informação tem projectado a actividade comercial das empresas, que tem vindo a assumir dimensões de intervenção cada vez mais complexas e exigentes, com especificidades e âmbitos de actuação técnica muito próprios, em que a sofisticação desses processos e métodos implica um nível de competência sempre crescente. Assim a Gestão Comercial estende-se até às necessidades específicas de empresas dos mais variados sectores de actividade, onde o tratamento de todo o circuito comercial é assegurado por módulos que se interligam entre si de forma harmoniosa: vendas, compras, encomendas, *stocks*, contas correntes, títulos e bancos.

Sendo a gestão comercial uma das formas encontradas para aumentar a carteira de clientes e proceder a fidelização dos mesmos, diversas acções de comunicação devem ser realizadas em parceria com o canal de distribuição – operadores e agentes.

Acções *online* – estratégias de presença da internet, conteúdos e imagens, canal de relacionamento com os públicos envolvidos (operadores, agentes de viagens, imprensa, consumidor final) Publicidade – anúncios em jornais, revistas e meios *online*.

Assessoria de imprensa – media espontânea Participação em feiras e eventos - Material promocional criação de roteiros e produtos promocionais – lua-de-mel, feriados, promocionais de baixa estação, produtos por público – incentivos, terceira idade, turismo ecológico, etc.

[...] a necessidade do gestor estar atento ao mercado de uma forma permanente, isto é, a necessidade de que ele saiba olhar para fora da sua empresa e compreender os sinais que o mercado envia a todo o momento. Mas é evidente que este esforço de compreensão da evolução do mercado não se esgota com a procura do que se passa no exterior da empresa, havendo que, igualmente, realizar um esforço sistemático de análise da nossa própria empresa. Essa análise passa pelo estudo dos nossos clientes, bem como pelo conhecimento da forma como está a evoluir a nossa carteira de clientes.” (Rodrigues Costa e Teresa Sousa, 2001, pág. 85)

## **Marketing**

Com o marketing, os empreendimentos hoteleiros tem maior satisfação tanto de funcionários, como de clientes, pois estes serão recompensados com um ambiente mais organizado. Desenvolvendo uma melhor imagem da empresa, conseqüentemente há um melhor posicionamento no mercado.

Marketing, segundo Kotler (2001, pág.5), é “O processo social e organizacional pelo qual indivíduos e instituições obtêm o que necessitam através da criação e troca entre eles de produtos com valor.”

A importância do **marketing** na hotelaria, a crescente globalização da economia, a que hoje se assiste, tem possibilitado aos clientes o acesso a diferentes mercados e a uma variada gama de opções de escolha de produtos e serviços, tornando-os cada vez mais exigentes e selectivos para se conseguir gerir e vencer num mercado cada vez mais incerto e dinâmico pelo que é necessário ter capacidade de antecipar essas mudanças, analisar o seu impacto e criar nestes momentos, novas oportunidades de negócio.

Ao se falar de marketing na hotelaria refere-se ao marketing de serviços, sendo importante realçar o conceito de serviços.

Segundo Kotler (2000, pág.448) “serviço é qualquer acto ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada”.

A natureza de um serviço apresenta características que devem ser entendidas para a compreensão de suas particularidades.

Kotler (2000, pág.449) afirma que os serviços possuem quatro características:

- **Intangibilidade:** refira-se que os serviços são intangíveis, uma vez que não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem comprados;
- **Inseparabilidade:** Ao contrário dos bens físicos que são fabricados, guardados, distribuídos e mais tarde consumidos, geralmente os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente;
- **Variabilidade:** Os serviços dependem de quem os executa, bem como do lugar onde são executados, por isso são altamente variáveis. Geralmente os consumidores de serviços estão conscientes dessa variabilidade, o que os leva a informar antes de escolher o seu fornecedor;
- **Perecibilidade:** os serviços não podem ser armazenados. A perecibilidade dos serviços não é um problema quando a demanda é estável. Os serviços ao contrário dos produtos variam muito mais em termos de qualidade e eficiência.

### **Estudo de Mercado**

O estudo de mercado constitui uma mais-valia para o empreendedor na medida em que permite diminuir as incertezas, possibilitando o conhecimento e análise das possíveis fraquezas e forças da empresa, bem como as possíveis oportunidades e ameaças de mercado efectivos e/ou potenciais, como também recolher informações úteis para a definição de estratégias e de políticas de actuação.

Assim o estudo de mercado consiste num conjunto de acções com vista em obter dados e informações (clientes, concorrência e outros similares) importantes sobre o mercado em que a empresa actua de forma a ajudar na tomada de decisões, uma das formas de estruturar o *marketing* da empresa, de harmonizar as políticas do produto/serviço, dos preços e da concorrência.

Basicamente trata da análise permanente de:

- Tendências de mercado;
- Possíveis modificações na estrutura do mercado decorrente da evolução económica;
- Manobras da concorrência;

- Inovações, capazes de criar novas necessidades;
- Comportamentos e hábitos de compra;
- Distribuição espaço/temporal da procura;
- Procedência e estrutura económica dos clientes.

### **Segmentação de Mercado**

Através do estudo de mercado, pode-se identificar os segmentos de mercado que podem enquadrar no perfil do hotel, ou seja, permite escolher a própria clientela oferecendo-lhe produtos/serviços que a satisfaçam, tendo em conta os custos e a rentabilidade da segmentação de um mercado.

“Um segmento de mercado consiste em um grande grupo que é identificado a partir de suas preferências, poder de compra, localização geográfica, atitudes de compra e hábitos de compra similares.” (Kotler, 2000, pág.278)

Identificam-se os segmentos de mercado turístico que se querem atingir e em função dessa procura adequa-se a oferta ou seja, os equipamentos, instalações e serviços.

Uma política de marketing deve visar sempre segmentos definidos.

Na generalidade o mercado é segmentado a partir dos seguintes critérios:

- Idade;
- Nível de rendimento;
- Nível cultural;
- Profissão;
- Características étnicas;
- Motivações, hábitos e comportamentos de consumo;
- Outros.

A segmentação tem por vantagens:

- Permite identificar o cliente-alvo com mais interesse para o hotel;
- Permite a concentração dos esforços no contacto directo com os clientes;
- Assegura uma postura especializada para fazer face a concorrência;
- Agrega mais valor ao hotel;
- Favorece a comunicação dos grupos homogéneos.

### **Distribuição**

No mercado existem várias formas de promoção mas para que essa seja saudável é necessário saber escolher os canais adequados de divulgação, pois para a promoção este canal deve ser eficiente e eficaz de forma a obter os resultados instituídos.

A distribuição compreende a seguinte estrutura:

- Escolha dos canais (directo e /ou indirecto);
- Selecção de T.O./ A.V;
- Preparação da oferta;
- Estabelecimento de programas de visita;
- Prospecção e entrega da oferta aos intermediários;
- Estrutura das vendas;
- Vendas;
- Relatório de promoções / vendas;
- Análise e controlo de promoções / vendas.

Essa política de distribuição está relacionada com 3 decisões básicas:

- 1) **Seleção do método e dos canais:** Venda directa ao cliente e/ou Venda através de intermediários.
- 2) **Organização da distribuição e das actividades de venda:** Contratos de *allotment* com T.O e/ou Acordos pontuais.

**3) Actividades de apoio às vendas e distribuição:** Material promocional e de divulgação e/ou Viagens em promoção.

O Don Paco Hotel, com o objectivo de promover a venda, tem privilegiado a sua divulgação em termos de marketing através dos seguintes canais:

- Agentes de viagem/Operadores Turísticos;
- Imprensa;
- Empresas;
- Embaixadas/Câmaras de comércio;
- Companhias de aviação;
- Público em geral.

Essa divulgação é feita através de:

- Relações Públicas;
- *Mailings*;
- *Press releases*;
- Acordos vários.

E para esta divulgação o Don Paco Hotel tem adoptado um conjunto de meios e estratégias, como, tarifas segmentadas, *Packages*, contratos de *allotment* com operadores turísticos/agentes de viagem, contratos com empresas, publicidade pontual e devidamente estudada, eventos pontuais, nomeadamente, jantares temáticos, reuniões, internet entre outros.

**A actividade comercial no Don Paco Hotel**

A execução da actividade comercial no Don Paco Hotel está a cargo da direcção comercial. Esta tem por função planear, coordenar e controlar todas as actividades comerciais e de marketing, que visam promover os serviços do hotel, maximizando a venda da sua carteira de serviços/produtos, gerando assim maior rentabilidade dos pontos de venda do estabelecimento. Isso acontece através da realização de contratos de *allotment* com operadores turísticos, acordos com agências de viagens, entre outros.

A estratégia comercial depende muito do mercado que se quer atingir, porque o hotel (oferta) deve estar adequado ao tipo de cliente (procura), levando em consideração factores como a proximidade, acessibilidade, a capacidade financeira, a faixa etária e a cultura, entre outros.

### **Plano de acção comercial**

É o documento de gestão onde são definidas estratégias, acções e objectivos comerciais, para o ano seguinte, para que este possa servir de guia á actuação do departamento comercial e de base ao orçamento de exploração das unidades.

Para atingir os objectivos comerciais propostos é necessário realizar um plano de acção.

O plano anual de acção comercial do Don Paco Hotel é executado em Novembro para cada ano seguinte. No final de cada ano deve ser feita uma análise objectiva sobre o grau de cumprimento do plano.

Esta avaliação irá permitir tirar algumas conclusões importantes para uma correcta elaboração do plano do ano seguinte. O estabelecimento de objectivos bem concretos e facilmente mensuráveis facilitará uma correcta avaliação.

A constituição deste documento de gestão considera alguns pontos integrantes, como o estabelecimento dos objectivos, estratégias de marketing, orçamento comercial e a previsão da conjuntura do próximo ano.

A conjuntura é um conjunto de factores que poderão de alguma forma, condicionar as decisões a serem tomadas, como; Aumento /diminuição da facilidade de transporte dos países emissores; estado das economias dos países emissores; taxa de inflação prevista para o ano seguinte; níveis de preço e segurança dos principais concorrentes; posicionamento do hotel no mercado face aos hotéis concorrentes; aumento de preços previstos para os fornecedores, serviços/produtos do estabelecimento.

## Contratação

Os contratos celebrados entre o hotel com os operadores e as agências de viagem decorrem nos meses de Outubro/Novembro para o verão e entre Abril/Maio para o inverno do ano anterior.

Para o Don Paco Hotel, esta segmentação de clientela é muito importante porque alguns dos OT, especialmente estrangeiros, mantém uma ocupação contínua ao longo do ano, a unidade hoteleira é publicitada nas respectivas brochuras e existe a possibilidade de continuação nos anos seguintes.

## Contractos de *Allotment* com venda livre

Trata-se do tipo de contrato mais utilizado actualmente pelo qual são estabelecidos, simultaneamente, dois tipos de sistemas de venda (*Allotment* e *Free Sale*). Este tipo de contrato é caracterizado por:

- Atribuição de um *allotment* ao operador;
- Existência de um número limite para as reservas não confirmadas;
- Possibilidade de o hotel entrar no sistema do operador\_ a intranet do operador – e fechar as vendas, isto é realizar o *stop sales*, situação em que entre automaticamente em vigor o *allotment* atribuído.

## Preços

Os preços deverão ser estudados, pois definem a viabilidade e rentabilidade do empreendimento. E devem ser formados de acordo com os períodos de elevado e baixo nível da demanda, a qualidade das instalações, serviços prestados, mercado em geral (em comparação com outras unidades hoteleiras da região consideradas concorrentes), o poder de compra da clientela e dos custos operacionais (amortização das infra-estruturas, mão-de-obra, equipamentos e materiais, serviços terciarizado).

Neste sentido, são consideradas as seguintes tarifas:

- **Balcão:** Tarifa referência;
- **Nacional:** Redução de 10% em relação à tarifa referência;
- **Tarifas agências:** Redução de 30% em relação à tarifa referência;



- **Tarifas clientes habituais:** descontos de 20%.

## **2.4 Tarefas Práticas Realizada**

### **2.4.1 Recepção**

- Providenciar um *welcome drink* para os hóspedes no momento do check-in;
- Preenchimento das fichas de despesas dos hóspedes;
- Efectuar lançamento de facturas das despesas;
- Verificação dos quartos com entradas;
- Realizar os procedimentos necessários para as chegadas do dia;
- Lançamentos dos consumos feitos pelos hóspedes em relação ao mini bar no sistema;
- Realização de *Check-in*;
- Realização e cancelamento de reservas.

### **2.4.2 Andares: Lavandaria**

- Acompanhar a Governanta na realização das suas tarefas diárias na lavandaria;
- Preparação das roupas para o processo de lavagem, tanto no hotel com na lavandaria prestadora de serviços;
- Realização de engomagem e arrumação das roupas do hotel.

### **2.4.3 Andares: Serviço de Quartos e Limpeza Geral**

- Acompanhar as camareiras para a realização da limpeza e arrumação dos quartos;
- Realização de inspecção nos quartos;
- Preencher a ficha do frigobar a ser entregue na recepção.

### **2.4.4 Recursos Humanos e Direcção Comercial**

- Acompanhamento do dia-a-dia desses departamentos, tendo acesso apenas a algumas informações do funcionamento dos mesmos.

### PARTE III – APRECIÇÃO CRÍTICA

O estágio no departamento de Alojamentos proporcionou grande complementaridade a base teórica adquirida durante o curso, uma vez que para além de possibilitar ao aluno uma visão prática da operacionalidade do departamento e do hotel, possibilitou-o adquirir competências práticas importantes sobre a gestão do departamento e do hotel.

A gestão dos alojamentos resume-se a quatro processos, ou seja os processos de hospedagem (reservas, *check-in*, hospedagem e *check-out*), processos esses que acontecem em secções e serviços distintos e que carecem de grande conhecimento prático para a sua execução.

#### 3.1 Áreas de Identificação com o Curso

As secções de Andares e Recepção são áreas que identificam com a disciplina de gestão de hospedagem. Planeamento e Gestão de Eventos está relacionado com uma parte da matéria da disciplina da gestão de alimentos e bebidas.

Gestão e Administração dos Recursos Humanos identifica com a disciplina de Recursos Humanos, assim como Orçamentação, Implementação e Controlo à disciplina de gestão financeira e Gestão Comercial está relacionada com as matérias da disciplina do marketing.

#### 3.2 Análise Crítica do Alojamento

Ao realizar o estágio no Departamento do Alojamento no *Don Paco Hotel* pude ver que este departamento de uma forma geral está bem estruturado existindo pontos fortes que o hotel deverá continuar a potencializar mas existe alguns pontos fracos que deverá eliminar ou melhorar.

##### Pontos fortes

- **Bom ambiente de trabalho** - a maioria dos funcionários transmite um agradável ambiente de trabalho, aspecto fulcral para o bom funcionamento do hotel;
- **Serviço prestado ao cliente** - os empregados prestam um bom serviço aos clientes, desde a chegada até a saída, tendo sempre a atenção de fazer com que o hóspede saia satisfeito.

##### Pontos fracos

- **Formação dos funcionários** – a maioria dos funcionários no hotel possui pouca formação o que pode constituir um problema.
- **Falta de algumas informações** – o hotel não possui uma descrição completa faltando esclarecer a Missão e a Visão do mesmo.

### 3.3 Dificuldades Encontradas

A realização do estágio profissional foi uma experiência positiva na medida em que foi ao encontro dos meus objectivos traçados tanto a nível pessoal como profissional. Tive uma boa integração com a equipa de trabalho, o que me ajudou bastante na realização do mesmo.

Tive dificuldades nas áreas de Recursos Humanos, pois visto que não há um departamento próprio para tal não pude me integrar por inteiro de como funciona na sua totalidade adquirindo apenas informações vindo da Administração.

No sector Comercial, por ser um sector de muita responsabilidade, em que as suas tarefas requerem prática, apenas pude ver como é o dia-a-dia da directora comercial e analisar as suas funções e as tarefas desempenhadas por ela.

Nas outras áreas, o estágio sem dificuldades, uma vez que já havia feito estágios curriculares ao longo do curso dos mesmos.

### 3.4 Recomendações/Sugestões

No âmbito da realização do estágio, observei que o Don Paco Hotel necessita melhorar em alguns aspectos daí as minhas recomendações:

- Sugere-se que o Hotel aposte seriamente na constante formação dos seus colaboradores e principalmente, em recrutar colaboradores com algum nível de qualificação principalmente quando estes vão ocupar cargos de chefias e quando trabalham em contacto permanente com os clientes.
- Outro aspecto a salientar é a implementação de normas de serviço devidamente publicadas num manual, normas essas que devem ser estritamente seguidas pelos colaboradores, é uma forma de poder oferecer um serviço/produto *standard* e caso entre um funcionário novo no Hotel tendo em mãos as normas de serviço será desse modo mais fácil adaptar e desempenhar as funções exigidas.
- Apostar cada vez mais em políticas e estratégias de Marketing visando a fidelização dos seus clientes, garantindo desse modo a sustentabilidade da empresa e a sua permanência no mercado.

- Reconhecer a qualidade e esforço dos seus colaboradores saber recompensar e motiva-los fomentando assim a sua maior disponibilidade e dedicação a seu trabalho.

## **CONCLUSÃO**

O estágio é uma oportunidade de aprendizado que permite associar teoria e prática, crescimento profissional, reafirmação da escolha da profissão e da percepção da necessidade de um contínuo estudo e aprimoramento.

Os objectivos preconizados pelo estágio, as metodologias adoptadas pela entidade acolhedora de forma a transmitir conhecimentos, os conteúdos abordados e as práticas desenvolvidas permite, enquanto aluna, desenvolver capacidades tanto a nível da execução das tarefas como, a nível da gestão bem como a nível psicológico e pessoal.

É importante salientar que a vertente teórica é um complemento da prática, mas a verdadeira vida profissional se faz da prática e da experiência que se vai adquirindo ao longo da vida.

Pode-se ver que o Don Paco Hotel é um estabelecimento bem estruturado, com sistemas de gestão/controlo eficientes, onde os funcionários conhecem os objectivos propostos pela empresa e trabalham para alcançar os mesmos, gerindo assim os recursos que o hotel dispõe.

Com a realização deste estágio verifiquei que a forma como se executa as tarefas não é tão linear com parece na teoria, visto que a forma de realizar as tarefas e o tipo de serviço utilizado vai depender da política empresarial que cada empresa adopta.

Muito embora tenha-se deparado com alguns constrangimentos ao longo do estágio, tais como a ausência de chefias devidamente qualificadas, é de salientar que os objectivos foram atingidos e a meta alcançada, pois tudo se fez para que tal acontecesse.

Além de proporcionar a oportunidade de aprender coisas novas e de ter um contacto com o mundo laboral de certa forma consiste numa preparação não só em termos de práticas de serviço como também psicológica para o mercado do trabalho.

Tendo em conta que o mercado está cada vez mais competitivo em relação a vagas de emprego e as entidades empregadoras mais exigentes, buscando cada vez mais pessoal qualificado e com experiência profissional, o estágio é uma mais-valia, enquanto aluna, que estando a concluir uma licenciatura procurando se integrar no mercado de trabalho, apresentado um considerável nível de qualidade.

## BIBLIOGRAFIA

- **CÂNDIDO**, Índio. Governança em Hotelaria. 4. ed. Caxias do Sul: Educs, 2001.
- **CASTELLI**, Geraldo (2003). Administração Hoteleira, 9ª edição; EDUCS - Editora da Universidade de Caxias do Sul.
- **CASTELLI**, Geraldo. Administração Hoteleira. 7ed - Caxias do Sul: EDUCS, 2000
- **CHIAVENATO**, Idalberto. Administração de Recursos Humanos: fundamentos básicos. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- **KOTLER**, Philip. *Administração de marketing: a edição do novo milénio* (tradução) Bazán Tecnológica e Linguística. São Paulo: *Print Hall*. 2000.
- **MAXWELL**, John C. Desenvolvendo líderes em sua equipe de trabalho. São Paulo: Mundo Cristão, 2004.
- **CUNHA**, Licínio; Introdução ao Turismo, 3ª Edição, Editorial Verbo.
- **KOTLER**, Philip; **ARMSTRONG** Gary, Princípios de Marketing, Editora Afiliada
- **KOTLER**, Philip; O Marketing sem Segredos, Editora S.A.
- **KOTLER**, Philip, O Marketing de A a Z, 4ª Edição. Editora Campus.
- **DE LA TORRE**, Francisco (2001), *Administração Hoteleira, Parte I- Departamentos*, São Paulo, Editora ROCA Lda.
- **COSTA**, Rodrigues. Introdução à Gestão Hoteleira. 4ª ed. Lidel 2008
- **COSTA**, Rodrigues; **SOUSA**, Teresa. Introdução à Gestão Comercial Hoteleira. Lidel 2011
- **Gestão de Recursos humanos – Métodos e práticas**, 2ª Edição. Editora Lidel.
- **MARQUES**, J.M Albano (2006). *Introdução a hotelaria*. Civilização editora.
- **Organização Mundial do Turismo** (1999). *Código Mundial da Ética do Turismo*; OMT Santiago do Chile
- **Andrade**, Maria Margarida (2006). Introdução metodologia de trabalho científico. 7ª Edição. Editora Atlas.

**Internet**

- <http://www.donpacohotel.com/>, 2014-08-01, 15:29
- <http://www.gestão hoteleira.blogs.sapo.pt>, 2014-08-15,10:48
- **COSTA**, Carlos Eduardo da. Os processos de gestão de pessoas. Disponível em:<[http://www.administradores.com.br/artigos/os\\_processos\\_de\\_gestao\\_de\\_pessoas/21325/](http://www.administradores.com.br/artigos/os_processos_de_gestao_de_pessoas/21325/)>. 2014-08-25, 09:30



## **ANEXOS**

### Anexo 1 – Quarto Double



### Anexo 2 - Recepção



### Anexo 3 – Sala de Reuniões



## GLOSSÁRIO TÉCNICO

- **Day Use** – refere-se a utilização de um quarto apenas durante o dia e não para passar a noite. É utilizado muitas vezes quando o cliente tem que viajar mais tarde e tem que permanecer no quarto depois da hora estabelecida para efectuar o *check-out*.
- **No-Show** – é a não comparência do cliente no dia da sua chegada prevista de acordo com a reserva.
- **Rooming List** – Relação de nomes de clientes, divididos de acordo com as acomodações a serem utilizados.
- **Voucher** - documento que comprova que o cliente fez o pagamento da sua estadia no hotel no seu operador turístico ou agência. Este documento é entregue ao cliente no momento do pagamento e este deve apresentar no momento de fazer o *check-in*.
- **Overbooking** – significa aceitar reservas para além da capacidade do hotel. É uma técnica utilizada para assegurar a rentabilidade do hotel. Se o *overbooking* concretizar os hóspedes devem ser alojados num hotel de categoria igual ou superior.
- **Allotment** - número de unidades habitacionais em hotéis, reservados, para utilização por parte da operadora, desde que reportados dentro de um prazo determinado antecipadamente, de comum acordo entre estas empresas
- **Pró-Forma** - consiste num documento onde consta a descrição dos serviços que o cliente pretende reservar e os seus respectivos preços.
- **Full Board (Pensão completa)** - Diária de hotel que inclui três refeições (Café da manhã, almoço e jantar, normalmente as bebidas não estão incluídas).
- **Half Board (Meia Pensão)** - Diária de hotel que inclui duas refeições (café da manhã, mais uma refeição almoço ou jantar, normalmente sem bebidas).
- **Room Service** - Serviço de quarto solicitado à copa do hotel.

## LISTA DE SIGLAS

- **Dead Line (Prazo final)** - Prazo para a reconfirmação e/ou pagamento de serviços contratados.
- **Breakfast** - Pequeno-almoço.
- **Single (SGL)** - Categoria de apartamento que acomoda uma pessoa.
- **Double (DBL)** - Categoria de apartamento que acomoda duas pessoas.
- **Suite** - Categoria de apartamento na hotelaria que inclui: sala, casa de banho e quarto.
- **UH**- Termo utilizado para abreviar a Unidade Habitacional
- **VHF** - Visual Hotel Front Office.
- **Slip** - Relatório de cancelamento.
- **Pos - (pdv)** Point of Sale
- **TRF/CC** – Transferência de conta corrente.
- **TRF/BAN** - Transferência Bancária.
- **Pré-Pgto** - Pré pagamento.
- **PAX** - Abreviatura usada para designar "passageiros".
- **FNRH** – Ficha Nacional de Registro de Hóspede
- **OMT** – Organização Mundial do Turismo
- **ADT** - Pax adulto.
- **CHD** - Pax 5 aos 11 anos. (children / criança).
- **Infant** - Crianças dos 0 aos 4 anos.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES E TABELAS**

- **Ilustração 1:** Organograma Funcional do Don Paco Hotel
- **Ilustração 2:** Organograma Funcional da Recepção do Don Paco Hotel
- **Ilustração 3:** Organograma Funcional da Governança do Don Paco Hotel
- **Tabela 1:** Modalidade de Alojamentos Do Don Paco Hotel